



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA

Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en personal médico de un hospital del MINSA de Tacna

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Psicología**

AUTORA:

Mamani Velasquez, Mariela Yenny (ORCID: 0000-0002-2354-2967)

ASESOR:

Dr. Borrego Rosas, Carlos Esteban (ORCID: 0000-0001-6168-300X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios por ser mi guía en este largo camino, a mi familia por ser mi fortaleza y a mi compañero de vida, Álvaro, por ser mi apoyo en todo momento.

Agradecimiento

Primero a Dios por no dejarme flaquear y por darme la constancia a pesar de las dificultades que se presentaron.

A mi asesor, Dr. Carlos Esteban Borrego Rosas, por su paciencia y por su constante asesoría durante el desarrollo de esta tesis.

A las autoridades de la institución hospitalaria por brindarme todas las facilidades para la ejecución del proyecto.

A los profesionales médicos que muy amablemente apoyaron en el proceso de recojo de información.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de figuras	v
Índice de tablas	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	27
3.1 Tipo y diseño de Investigación	28
3.2 Variables y Operacionalización	29
3.3 Población, muestra y muestreo	29
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	30
3.5 Procedimientos	32
3.6 Método de análisis de datos	33
3.7 Aspectos éticos	33
IV. RESULTADOS	35
Tabla 1	36
Tabla 2	37
Tabla 3	38
Tabla 4	39
Tabla 5	40
Tabla 6	42
V. DISCUSIÓN	45
VI. CONCLUSIONES	55
VII. RECOMENDACIONES	57
REFERENCIAS	59
ANEXOS	66

Índice de tablas

		Páginas
Tabla 1	: Factores de Riesgo Psicosocial en personal médico de un Hospital del MINSA	36
Tabla 2	: Nivel de Riesgo de los Factores de Riesgo Psicosocial en personal médico de un Hospital del MINSA de Tacna	37
Tabla 3	: Nivel de Satisfacción Laboral en personal médico de un Hospital del MINSA de Tacna	38
Tabla 4	: Niveles de Satisfacción Laboral con respecto a los factores de ambiente físico, supervisión y prestaciones en personal médico de un Hospital del MINSA de Tacna	39
Tabla 5	: Relación entre Factores de Riesgo Psicosocial y la Satisfacción Laboral en personal médico de un Hospital del MINSA de Tacna	40
Tabla 6	: Relación entre las dimensiones de los Factores de Riesgo Psicosocial y los factores de la Satisfacción Laboral con respecto al ambiente físico, supervisión y prestaciones del personal médico de un Hospital del MINSA de Tacna	42

Índice de figuras

	Páginas
Figura 1 : Diferenciación conceptos Factores psicosociales, Factores de Riesgo y Riesgo Psicosocial.	11
Figura 2 : Clasificación de FRPS según el Centro de Prevención de Riesgos del trabajo (CEPRIT – ESSALUD)	17
Figura 3 : Modelo inicial de Demanda – Control de Karasek (1979)	18
Figura 4 : Modelo Demanda – Control – Apoyo Social de Karasek y Johnson (1986)	19
Figura 5 : Proceso de Investigación y Gestión de Factor de Riesgo (1998)	20
Figura 6 : Pirámide de Necesidades de la Persona – Maslow (1943)	25

RESUMEN

El presente trabajo de Investigación tuvo como objetivo general evaluar la existencia de un nexo o vínculo entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral del personal médico de un hospital del MINSA de Tacna. Para tal fin se llevó a cabo un estudio descriptivo correlacional en una población de 103 médicos; para la recolección de datos se empleó 2 instrumentos; el SUSESO-ISTAS 21 para evaluar los riesgos psicosocial y el S10/12 para la satisfacción laboral. Los resultados evidenciaron que los factores de riesgo psicosocial tienen nexo o vínculo con la satisfacción laboral general; asimismo las dimensiones exigencias psicológicas, apoyo social en la institución y calidad de liderazgo y compensaciones tienen relación o vínculo con la satisfacción con respecto a los factores ambiente físico, supervisión y compensaciones recibidas.

Se concluye que el nivel de riesgo psicosocial es alto, sobretodo en la dimensión exigencias psicológicas y la satisfacción laboral general estaría en un nivel regular con un 46.60%.

Palabras clave: *Factores de riesgo psicosocial, satisfacción laboral, personal médico.*

ABSTRACT

The present research had the objective to evaluate the existence of a nexus or linkage among psychosocial risks facts and job satisfaction in medical staff of MINSA hospital in Tacna city. For that purpose, a descriptive correlational study was carried out in a population of 103 medical staff; in order to collect information 02 questionnaires were used, SUSESO ISTAS 21 to evaluate psychosocial risks and S10/12 for job satisfaction. The results revealed that psychosocial risks factors have nexus or linkage with general job satisfaction; and dimensions such as psychological demands, social support in the institution and leadership quality and compensations has a relationship or linkage with job satisfaction factors, such as, physical working conditions, supervision and compensations received.

It concludes that, psychosocial risks is high-level, especially in psychological demands and job satisfaction is considered regular level with 46,60%.

Keywords: *Psychosocial risks factors, job satisfaction, medical staff.*

I. INTRODUCCIÓN

Por muchas décadas del siglo XX, el objetivo de toda organización era tener una mayor productividad ya sea de bienes o servicios; sin embargo, se descuidó la atención concerniente a la evaluación de factores de riesgo (sean físicos, biológicos, químicos, ergonómicos y/o psicosociales), que se encuentran inmersos en el entorno laboral; a los cuales los trabajadores están expuestos y que podrían afectar significativamente en su salud general e inclusive afectar el desarrollo de la misma organización.

Como en toda institución u organización, los hospitales también tienen riesgos de diversa naturaleza relativos al medio físico, organización del trabajo y la calidad de relaciones humanas; si bien los factores físicos, biológicos, químicos y ergonómicos, tiene mayor incidencia de riesgo, los psicosociales, han ido cobrando mayor notoriedad en las últimas décadas, visto que afectan al trabajador sanitario influyendo en su vida tanto en el entorno personal, laboral como en el familiar; en su salud física, mental y también social; en el rendimiento o desempeño, motivación y satisfacción laboral, etc. Y el médico, como ente principal de esta institución, no es ajeno a esta problemática.

En Perú, es común ver que los distintos grupos ocupacionales, tanto del MINSA como EsSalud, presentan su pliego de reclamos exigiendo mejoras en sus sectores, en cuanto a mejoramiento de infraestructuras hospitalarias, mejor equipamiento, mejoras salariales y condiciones laborales, entre otras; asimismo un estudio precisa que entre los años 2001 a 2010 se manifestaron 185 conflictos de carácter laboral en el sector salud, los mismos que se materializaron a través de treinta y un huelgas indefinidas (17%), además de setenta y tres paros (40%), y ochenta y un (43%) de otras formas de protesta, tales como: plantones, toma de locales, marchas de sacrificio, etc. (Guardia et al., 2015).

Cabe mencionar que, en esta última década ha habido mejoras tanto en infraestructura de muchos hospitales, condiciones laborales y salariales en todos los grupos ocupacionales de ambos sectores; sin embargo, a la fecha siguen realizándose paros y plantones exigiendo mejoras a nivel nacional.

Enfocándonos en la realidad de la ciudad de Tacna, si bien no hay protestas, no quiere decir que no haya problemas o conflictos internos; visto que la región solo

cuenta con dos hospitales, uno de EsSalud y otro del MINSA, este último no posee una infraestructura adecuada, el equipamiento no es actualizado, y existe carencia notable de profesionales médicos especializados que cubran la necesidad de atención de una población de más de 350 000 habitantes, a esta falencia se suma los turnos continuados, para cubrir esta necesidad, y que conllevan mayores exigencias laborales y por ende psicológicas, la falta de incentivos, poca capacitación de actualización al personal, falta de reconocimiento, y las relaciones humanas deterioradas, entre otras; está ocasionando un malestar general en el personal y que a la larga podría desencadenar en conflictos mayores.

Por ello, los factores de riesgo psicosocial se han convertido en un enemigo silencioso e invisible que está presente en el entorno hospitalario y que podría estar afectando significativamente la salud general, vida personal, laboral y familiar del personal médico; visto que están sometidos a cargas enormes de estrés y frustración debido a su gran responsabilidad con la vida y bienestar de sus pacientes; en consecuencia, el nivel satisfacción peligra visto el panorama que actualmente se vive.

Bajo los argumentos antes mencionados y debido al escaso estudio en la ciudad de Tacna sobre el tema de Factores de Riesgo Psicosocial, así como, la Satisfacción Laboral en el sector salud, principalmente en relación al personal médico; por ello se formula la siguiente pregunta: ¿Existe relación entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral en el personal médico de un hospital del MINSA de Tacna?

En tal sentido, el presente estudio se justifica porque está orientado a la identificación y análisis de los diversos factores de riesgo psicosocial, los cuales se encuentran inmersos en las condiciones dentro del ámbito laboral vinculados al contenido del trabajo mismo, a la organización y la ejecución de funciones y tareas; que podrían significar un potencial riesgo para el personal médico; y a su vez podría ocasionar una mala percepción y respuesta negativa hacia su institución y ser predictor de futuros conflictos internos, ausentismo, accidentes y errores laborales, intenciones de cambio de trabajo, menor productividad e insatisfacción laboral, entre otros.

Asimismo, este estudio busca mediante la comparación de las diversas teorías y modelos sobre el análisis del entorno laboral y sus aspectos, encontrar explicaciones a las percepciones y respuestas del trabajador (desmotivación, insatisfacción, entre otros.) que podrían repercutir significativamente en la vida laboral del médico, a su institución y por ende afectar la calidad en la atención que brindan a los pacientes.

También se justifica en la práctica porque presenta aspectos claves que ayudarán con el fortalecimiento del clima organizacional; ya que los resultados, los cuales se entregarán a las autoridades del hospital al finalizar este estudio, permitirán tener un panorama laboral de la situación actual; para que, como institución realicen un plan de intervención con una solución viable a los aspectos negativos encontrados, a fin de potenciarlos y así brindar la posibilidad de cambio y mejorar el entorno laboral hospitalario.

Por ello, la finalidad del presente estudio consiste en distinguir los diversos factores de riesgo psicosocial puestos en manifiesto dentro del entorno hospitalario, así como, su afectación en el personal médico; lo cual permitirá proporcionar información relevante para su identificación, evaluación, control y sobretodo la prevención de estos factores negativos y así promover una intervención oportuna que redundará en un mayor grado de satisfacción y que a su vez repercutirá en una mejora en la atención a la comunidad.

En este propósito, se ha planteado como Objetivo General: Evaluar la existencia de un nexo o vínculo entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral del personal médico de un hospital del MINSA de Tacna. Siendo el Objetivo Especifico: Determinar si las dimensiones de los factores de riesgo psicosocial, en cuanto a exigencias psicológicas, trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social en la empresa, compensaciones y doble presencia; tienen alguna relación o nexo con la satisfacción laboral con respecto a los factores de supervisión, ambiente físico de trabajo y prestaciones recibidas en personal médico de un hospital del MINSA de Tacna.

Asimismo, se plantea en la hipótesis general proyectada que, efectivamente, existe un nexo o vínculo entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción

laboral en el personal médico de un hospital del MINSA de Tacna. De igual forma la hipótesis específica señala que: Existe relación o nexo entre las dimensiones de factores de riesgo psicosocial en cuanto a exigencias psicológicas, trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social en la empresa, compensaciones y doble presencia; y la satisfacción laboral con respecto a los factores de supervisión, ambiente físico de trabajo y prestaciones recibidas en personal médico de un hospital del MINSA de Tacna.

Se espera que con la presente investigación se pueda lograr un progreso en el desarrollo organizacional de la institución hospitalaria, en base a lograr identificar estos factores de riesgo psicosocial posibilitando poder prevenirlos, y así, salvaguardar la salud tanto física, mental y social del personal médico; asimismo, exponer factores que coadyuven a mejorar los niveles de satisfacción en el desarrollo de sus funciones, expresado en un cambio de actitud más positiva, que se vea reflejado en un clima laboral adecuado, saludable y en la calidad de atención a los pacientes .

II. MARCO TEÓRICO

Vistos los estudios previos realizados en el ámbito internacional, Serrano (2018) en Ecuador, en su tesis de maestría buscó determinar si las variables psicosociales asociadas al entorno laboral tienen incidencia en lo correspondiente a la satisfacción laboral del personal de una entidad hospitalaria. El estudio contempló un enfoque cualitativo y cuantitativo, de tipo descriptivo-correlacional; y se contó con la participación de 101 colaboradores a los cuales se les aplicó 02 cuestionarios validados y confiables; Navarra y método estructurado NTP-394, que permitió comprobar la correlación existente entre las variables psicosociales al entorno de trabajo. Esta investigación a su vez propone un plan de prevención que contribuye principalmente a optimizar las condiciones de salud y seguridad ocupacional (laboral) para la satisfacción en el centro de trabajo.

López et al. (2021), en el mismo país, llevaron adelante un estudio que buscó investigar el nexo presente entre los riesgos psicosociales y las consecuentes repercusiones en la salud del personal médico de una entidad hospitalaria pública. La metodología se basó en un estudio observacional descriptivo de tipo correlacional; cuya población de estudio estuvo integrada por un total de noventa (90) médicos de género masculino y femenino. Se empleó 03 cuestionarios como instrumentos que sirvieron para recabar datos sociodemográficos y laborales, también de factores de riesgo psicosocial y también síndrome de burnout. Obteniendo resultados finales que evidenciaron, en función a las dimensiones de riesgo psicosocial, el género femenino tuvo 11,11% en doble presencia y trabajo activo, nivel medio con 22,22% en posibilidad de desarrollo y trabajo activo y un nivel alto con 33,33% en la dimensión de exigencia psicológica; y en el género masculino 11,11% en apoyo social de su institución; asimismo en mayor parte de la población se denota un grado crítico del síndrome de burnout, predominantemente en el género femenino.

Rivera et al. (2021) en Chile, en su artículo de investigación plantearon como objetivo determinar la existencia de un vínculo o relación entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral de los colaboradores de las unidades de cuidados paliativos y oncología. Su estudio es de enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, transversal y correlacional. Consideraron un total de 110 colaboradores de ambas áreas. Las conclusiones evidencian la presencia de una vinculación importante entre los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral; siendo las dimensiones de mayor

grado de riesgo psicosocial las exigencias psicológicas, además de la doble presencia, y el factor percibido con el grado de satisfacción mínimo o menor es el espacio o ambiente físico de trabajo. Se concluye que el personal de ambas áreas denota mayor percepción de riesgo psicosocial en el ámbito del trabajo, teniendo baja satisfacción laboral, situación que tendría indudablemente repercusiones en la calidad de atención.

Abenza (2021) en España, por intermedio de su tesis doctoral tuvo como objetivo general caracterizar a la población de estudio de las UCIs del Servicio de Salud de Murcia, por intermedio del desarrollo de un análisis de factores de riesgo psicosociales vinculados o asociados al trabajo, al nivel de satisfacción laboral y somnolencia por medio de una relación con distintas prácticas o costumbres de vida, estado de salud y variables demográficas. La metodología empleada en dicho estudio fue observacional descriptivo-transversal de prevalencia no comparativo. Los participantes del estudio fueron integrados por un total de 440 trabajadores sanitarios entre enfermeros, auxiliares de enfermería y médicos intensivistas. Teniendo como resultados que presentan valores negativos para la mayoría de las dimensiones de riesgos psicosociales, asimismo un estado de insatisfacción laboral con respecto al ambiente físico, prestaciones y supervisión, predominando un nivel de ausencia de somnolencia diurna. Concluyendo que se debe intervenir a nivel organizativo a fin de corregir factores que tienen influencia en la insatisfacción laboral y la aparición de riesgos psicosociales.

Delgado et al. (2021) en el mismo país, realizaron un estudio que comparó los riesgos psicosociales laborales entre profesionales médicos, cuyo principal objetivo fue identificar las condiciones laborales que se derivan de la organización del trabajo mismo, y que de alguna forma pudiesen representar riesgos para la salud de estos profesionales, utilizaron como material y método el cuestionario CoPsoQ-istas2, a su vez entrevistaron a una veintena de médicos en actividad; y manifestaron una notable aparición de ciertas exposiciones propias del trabajo sanitario, las diferencias individuales en su capacidad de respuesta y afrontamiento a un mismo tipo de problema, las variaciones respecto al nivel de exposición dado, en correspondencia al área que esté siendo objeto de estudio. Concluyendo que se debe implementar un

plan con medidas preventivas a fin de optimizar las condiciones psicosociales dentro del medio laboral.

Asimismo, en antecedentes de estudios nacionales, Solorzano (2017) en Huancayo, en su tesis de pregrado tuvo como objeto en su labor investigadora, determinar la incidencia, así como, los factores presentes y asociados a riesgos psicosociales en los diferentes componentes, en el personal que se desenvuelve en el área de emergencia de un hospital del MINSA de dicha región. El estudio fue descriptivo, observacional de corte transversal. Para esto, los participantes del estudio se conformaron por personal sanitario como médicos, obstetras, enfermeras, entre otros. El cuestionario utilizado fue el ISTAS 21. Arrojando como resultado que la totalidad del personal sanitario está expuestos a algún tipo de riesgo psicosocial, de los cuales el 65% con mayor riesgo es el sexo masculino, con el 51.7% la profesión más expuesta fue el personal médico y el 45% los trabajadores de 31 años fueron los más expuestos.

García (2018), a través de su tesis de maestría cuyo objetivo de estudio fue identificar los factores de riesgo psicosocial que están correlacionados o vinculados a la satisfacción laboral de los colaboradores de un hospital de EsSalud en La Libertad. Dicha investigación fue de diseño observacional, correlacional. Teniendo como muestra de estudio un total de 100 trabajadores. Concluyendo finalmente que, en efecto, se ha logrado identificar distintos factores de riesgo psicosocial que están relacionados y guardan vínculo con la satisfacción laboral.

Gutiérrez y Llajaruna (2018), mediante el estudio realizado en su tesis de maestría propusieron el objetivo de determinar o precisar el nexo entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral en los trabajadores de un establecimiento de salud de Vilcashuamán en Ayacucho. El estudio fue correlacional. Mientras que la muestra estuvo conformada por un total de 39 trabajadores, quienes participaron a través del desarrollo de dos cuestionarios validados y confiables, el de Factores Psicosociales y SL-SPC. Obteniendo como resultado, al término del estudio, que ciertamente se encuentra presente un vínculo directo y moderado entre las variables estudiadas.

Navarro (2019), en su tesis de maestría buscó determinar si los factores de riesgo psicosocial se encuentran asociados o vinculados con la satisfacción laboral del personal de un hospital de EsSalud de la región de Virú en La Libertad, entre los meses de mayo a junio del 2019. Su estudio fue descriptivo correlacional, tomando a 45 trabajadores asistenciales como muestra. Se aplicó la encuesta SUCESO - ISTAS 21 y el S10/12. Teniendo como resultados que la exposición a los múltiples factores de riesgo psicosocial fueron principalmente de nivel medio; asimismo el 57.8% de entrevistados se sienten satisfechos en su trabajo. Concluyendo que, contrario a otros estudios similares, no se ha evidenciado la existencia de una asociación o vínculo entre las variables de estudio que sea significativo.

Y en la región de Tacna, tenemos a Andia (2020), que en su tesis de pregrado tuvo por objetivo identificar los diversos factores laborales, así como los sociodemográficos que están vinculados a riesgos psicosociales dentro del espacio laboral de los colaboradores médicos asistenciales de la red de Salud. Su estudio fue observacional, correlacional de corte transversal con diseño analítico. Contando con una muestra total de 32 médicos de los diferentes centros y puestos de salud. Teniendo como resultados que las dimensiones mejor representadas son la oportunidad de desarrollo, trabajo activo, calidad de liderazgo y apoyo social; sin embargo la doble presencia, las exigencias psicológicas, estima e inseguridad, por ser las más desfavorables necesitarían intervención efectiva.

Efectuando la revisión de la base teórica de las variables de estudio, respecto a la primera: Factores de Riesgo Psicosocial, es necesario hacer una referencia a la concepción de los siguientes términos; que, aunque parecen similares entre sí, su significado es diferente. Como se observa en la figura 1:

Factores Psicosociales (FPS)

Factores de riesgo psicosocial (FRPS)

Riesgos psicosociales (RPS)

Figura 1

Diferencia de conceptos (FPS – FRPS – RPS)



Nota: Elaboración propia

Cabe mencionar que en la actualidad es usual encontrar estos términos siendo empleados de forma intercambiable, sin establecer una diferencia entre sí, por ello es importante conocer el concepto de cada uno para poder identificarlos adecuadamente en el entorno laboral.

Cuando los factores del entorno de trabajo son positivos, podemos inferir que las condiciones existentes dentro del ámbito laboral son convenientes o adecuadas, pues proporcionan protección y posición al trabajador; asimismo, facilitan el poder desarrollar las competencias laborales y personales, propicia el trabajo en equipo, así también los índices de productividad, motivación y satisfacción laboral son altos, los trabajadores alcanzan mayor competencia y experiencia profesional; a su vez están protegidos contra los diferentes riesgos y pueden optimizar la afinidad o relaciones sociales, además de la autoestima de trabajadores promoviendo efectos beneficiosos para la salud.

No obstante, cuando estos factores se alteran y se vuelven negativos, pasan a denominarse factores de riesgo; los cuales afectan, de alguna manera, el desarrollo de la organización y tienen repercusiones sobre el estado de salud general de los colaboradores, teniendo como consecuencia potenciales riesgos, siendo los más conocidos: el estrés laboral, que hoy por hoy considerada la pandemia del siglo, síndrome de burnout, el mobbing o acoso laboral, violencia laboral, así también, accidentes, ausentismo, deserción, enfermedades ocupacionales, entre otros; los

cuales pueden causar un daño significativo al trabajador en la esfera laboral, personal y familiar, a su vez afectar a la organización ocasionando pérdidas económicas y sociales.

Una vez entendida la diferencia de estos términos, algunos organismos precisan las siguientes definiciones:

Casi fines del siglo XX, las referencias iniciales con respecto a los FPS se dan en el informe del comité mixto OIT/OMS (1984), que los define, por una parte, como las correlaciones existentes en el ámbito laboral que engloban aspectos como el entorno y ambiente en el trabajo, además de la satisfacción y las condiciones derivadas del mismo; y por otro lado, aspectos relacionados con las capacidades de los trabajadores, sus propias necesidades, su nivel cultural y la situación personal ajena al ámbito de labores, todo lo cual, mediante sus experiencias y percepciones pueden influenciar en su estado de salud general, así como en la productividad o rendimiento y la satisfacción dentro del entorno de trabajo.

Según el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo de España (INSST), los FPS son todas las condiciones existentes dentro de una situación laboral concreta, y que además se vinculan específicamente con la organización o estructura del trabajo y el entorno o contexto social, con el contenido de trabajo y el desarrollo de funciones y tareas, que se manifiestan con posibilidad de repercutir en la salud global del colaborador o trabajador y en su desempeño en el trabajo.

En este mismo sentido, según la Agencia Europea de Seguridad y Salud - OSALAN, señala que los FPS son aspectos definidos que se asocian a la situación laboral con respecto al diseño, a la organización, la dirección del trabajo, además la interacción social dentro del mismo; los cuales pueden propiciar perjuicios psíquicos, sociales o incluso daños físicos con evidentes efectos en la salud de los colaboradores.

Por otro lado en Perú, los FRPS según el anexo 1 de la Resolución Ministerial N°375-2008-TR, donde figura como “Factores de Riesgo Biopsicosociales”; están definidos como situaciones o circunstancias que podemos observar dentro de determinadas acciones laborales y que se encuentran vinculados de manera directa con el entorno o ambiente, el contenido del trabajo, el cumplimiento o ejecución de

funciones y tareas así como la organización del mismo, los cuales tienen gran posibilidad de afectar el estado de bienestar y/o la salud general de los colaboradores, además del desarrollo laboral.

Los FRPS según algunos autores:

Para Creus y Mangosio (2005), denomina al factor de riesgo como aquel elemento de tipo físico, químico o ambiental, que se encuentra presente en las condiciones laborales que por sí solo, o en relación con otros, produciría repercusiones negativas en la salud general de los colaboradores, propiciando posibles accidentes o la aparición de afecciones a la salud de los mismos.

A su vez Moreno (2011), plantea que los RPS del espacio laboral son hechos del ámbito laboral que poseen una alta posibilidad de provocar efectos adversos y graves en el estado de salud general de los colaboradores de la organización; sin embargo, los FRPS tienen distintos grados de afectación en el trabajador.

Para Gil Monte (2012) los FPS se encuentran definidos como situaciones que hallamos presentes en hechos del ámbito laboral, vinculadas con la propia organización o constitución del trabajo, el tipo de ocupación, la ejecución de tareas y obligaciones, e inclusive con el mismo entorno; que tienen efectos sobre el desempeño en el empleo y también en la salud de los trabajadores de cada organización.

También González et al. (2012), afirman que como parte de los nuevos riesgos emergentes se encuentran a los RPS, los cuales cuentan con un origen en circunstancias laborales inadecuadas o deficientes, sobre todo en condiciones de índole organizativo. De tal manera, que los definimos genéricamente, como las condiciones y circunstancias existentes en el entorno de trabajo, y que están vinculadas con la organización del trabajo, además del contenido del mismo y la ejecución de tareas y funciones, que presentan la posibilidad de tener influencia en el desempeño laboral, tanto como en la salud de los trabajadores.

Para Pando et al. (2019), la definición de FPS se ha empleado para identificar o distinguir distintas circunstancias laborales generalmente vinculadas con la

organización y el contenido de su trabajo, así como con las características de confort en el mismo.

Las principales características de los FRPS según diferentes autores:

De acuerdo a Lancharro (2011), los RPS están compuestos fundamentalmente por factores, tales como las condiciones del propio trabajo y la organización del mismo que incide en el estado de salud del colaborador o trabajador.

A su vez Gil Monte (2012), precisa sobre los RPS originados en las actividades laborales, que pueden ser ocasionados por detrimento en:

Las características de la tarea: Que están asociadas al exceso o cantidad de trabajo, la carencia de complejidad, al fomento de aptitudes, automatización, monotonía o uniformidad, ritmo laboral, responsabilidad, precisión o exactitud, así como la deficiencia de autonomía, prestigio de tipo social en la tarea de la organización, etc.

Las características de la organización: Que se derivan de las variables estructurales, tales como las dimensiones y distinción de unidades, centralización, formalización; la estructura jerárquica, precisión de capacidades o competencias, relaciones interpersonales, canales para informar o comunicar, procesos de socialización y el desenvolvimiento de una carrera, tamaño, tipo de liderazgo, etc.

Las características del empleo: Relacionados con el diseño del espacio de trabajo, la remuneración o sueldo, la naturaleza del trabajo, estabilidad laboral.

La organización de la duración de trabajo: Determinado por la permanencia y el tipo de jornada laboral, recesos de trabajo, trabajo en turnos y jornadas nocturnas, trabajo en fechas festivas, etc.

Añadiendo a lo anterior, Gil Monte (2012) menciona que los riesgos percibidos no se limitan únicamente a posibles riesgos físicos, sino que también podrían manifestarse riesgos psicológicos que podrían ser propiciados, como por ejemplo: por una acción de despido, un fuerte menoscabo en el estatus o en el prestigio profesional, entre otros.

Resulta posible distinguir dos componentes que podrían ser determinantes respecto al desarrollo de los RPS, según Camacho y Mayorga (2017), los cuales son:

Factores organizacionales: Que comprenden aspectos amplios como las filosofía o políticas organizacionales, por ejemplo la administración del capital humano, vínculo trabajo - familia, planes de seguridad y salud, responsabilidad social corporativa y planificación organizativa; cultura corporativa que engloba la comunicación organizacional, estrategias de vinculación laboral, justicia a nivel organizativo, liderazgo y supervisión; y también, las relaciones organizacionales que se vinculan al clima laboral, convenios colectivos y representación sindical.

Factores laborales: Que comprenden las *características propias del trabajo*, como por ejemplo: remuneraciones, la modalidad de contrato, y proyección laboral; *diseño del puesto*, que involucra la rotación de plazas y el trabajo colectivo o grupal; y finalmente la *calidad en el trabajo* que compete la capacidad de control y la autonomía, además de las demandas laborales, uso de habilidades, seguridad en todo aspecto dentro del trabajo, apoyo social de superiores y compañeros, y jornada laboral.

Por último, la OIT (2013) en su boletín informativo sobre estudios especializados de seguridad y salud en el trabajo, identifica los subsecuentes FRPS:

Factores del puesto y entorno de trabajo: Se caracteriza por las tareas excesivas que se traducen en una mayor exigencia o desgaste psicológico; jornadas inadecuadas y horarios excesivos de labores; aunado a un diseño inadecuado del entorno y falta de adaptación ergonómica; carente independencia o autonomía al momento de llevar a cabo las tareas; además del elevado ritmo laboral y la deficiencia en precisión de las funciones.

Factores organizativos: Consistentes en la supervisión y métodos directivos inadecuados; deficiente organización y estructura, aparte de la ausencia de la capacidad de trabajar en equipo, la ausencia de apoyo social; además del clima laboral y cultura organizativa; ausente cultura preventiva de riesgos; remuneraciones insuficientes y la ineficiente valoración de puestos de trabajo y actos discriminatorios.

Relaciones en el trabajo: Se refiere mayormente al acoso desarrollado en el entorno laboral, hoy por hoy denominado mobbing; por otro lado, violencia e inclusive podría presentarse casos de acoso sexual.

Desarrollo de carrera profesional y seguridad en el empleo: Se caracteriza por aspectos como la incertidumbre respecto al posible futuro como parte de la organización o empresa; además de la imposibilidad de obtener promociones y conseguir progreso de la profesión.

Carga o demanda de trabajo: Consiste en aspectos que se relacionan con la cantidad de trabajo, las jornadas continuas o dobles y la interrelación de exigencias laborales con las familiares.

A su vez, la OIT (2013) identifica cinco grupos de RPS:

El exceso de exigencias psicológicas dentro del entorno de trabajo: Cuando el trabajo requiere que se realice en forma rápida o de manera tal que resulte atípico, cuando la actividad en sí misma no brinda la posibilidad de expresar opiniones o tomar decisiones difíciles rápidamente.

La falta de control, influencia y desarrollo en el trabajo: Esto se da al perder el margen de autonomía necesario para realizar nuestras tareas, al no darse las posibilidades para poner en práctica las propias habilidades, experiencia y conocimiento, o cuando el trabajo carece de sentido lógico, al no poder alinear nuestro horario a las necesidades del ámbito familiar o no es posible elegir el tiempo para tomar un receso o descanso.

La falta de apoyo social y de calidad de liderazgo: Al tener la obligación de trabajar de manera apartada, sin contar con respaldo de los superiores jerárquicos o de otros colaboradores, con una mala identificación de las tareas a realizar sin tener la información apropiada y tiempo.

Las escasas compensaciones del trabajo: Por ejemplo cuando se da una falta de respeto, al producirse inseguridad contractual, imponer rotaciones de puesto laboral o servicio en contraposición a la voluntad del colaborador, al no

reconocer el trabajo o dar un trato injusto o violento, cuando la remuneración es muy baja.

Doble jornada o doble presencia: Cuando las ocupaciones y responsabilidades del ámbito doméstico y familiar plantean exigencias habituales que son asumidas paralelamente a las obligaciones del ámbito laboral remunerado. La organización de tareas derivadas del trabajo en la empresa puede presentar obstáculos que hacen incompatibles ambos espacios o entornos.

También, el Centro de Prevención de Riesgos del Trabajo (CEPRIT - EsSalud) clasifica los FRPS como se ve en la figura N°2: (EsSalud, 2015)

Figura N°2

Clasificación de FRPS

FACTORES INTRALABORALES	FACTORES EXTRALABORALES	CONDICIONES INDIVIDUALES
<p>1.1 Demandas del trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Demandas cuantitativas. - Demandas de carga mental. - Demandas emocionales. - Exigencias de responsabilidad del cargo. - Demandas ambientales y de esfuerzo físico. - Demandas de la jornada d trabajo. - Consistencia de rol. - Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral. <p>1.2 Control</p> <ul style="list-style-type: none"> - Control y autonomía sobre el trabajo. - Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas - Participación y manejo del .cambio. - Claridad de rol. - Capacitación. <p>1.3 Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Características del liderazgo. - Relaciones sociales en el trabajo. - Retroalimentación del desempeño. - Relación con los colaboradores. <p>1.4 Recompensa</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reconocimiento y compensación. - Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo fuera del trabajo - Relaciones familiares - Grupos de apoyo social - Situación económica del grupo familiar - Características de la vivienda y de su entorno - Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo - Tiempo de desplazamiento y medios de transporte utilizado para asistir al trabajo y viceversa. 	<ul style="list-style-type: none"> - Información sociodemográfica - Información ocupacional.

Fuente: Boletín EsSalud – CEPRIT (2015)

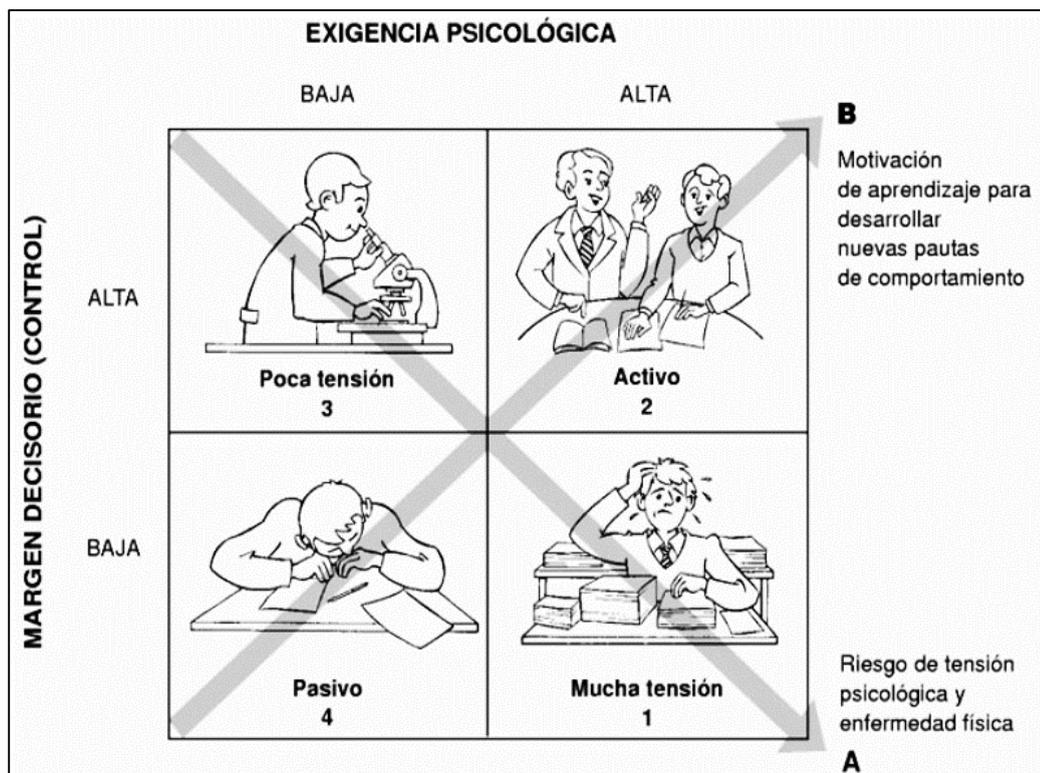
Los factores antes planteados influyen en los trabajadores, ya que tienen un impacto en su vida laboral, social, familiar y personal.

Con respecto a los diferentes modelos y teorías planteadas sobre la variable, tenemos:

El Modelo Demanda - Control, propuesto inicialmente por Robert Karasek (1976,1979); este modelo plantea describir y analizar las repercusiones del trabajo en la salud y el comportamiento de los colaboradores o empleados, como resultado de estar bajo una combinación de estresores crónicos o exigencias psicológicas laborales y particularidades estructurales del entorno laboral, que se asocian con la probabilidad de que la persona tome el control y pueda tomar sus propias decisiones y usar sus capacidades.

Figura Nº 3

Modelo inicial de Demanda – Control de Karasek (1979)

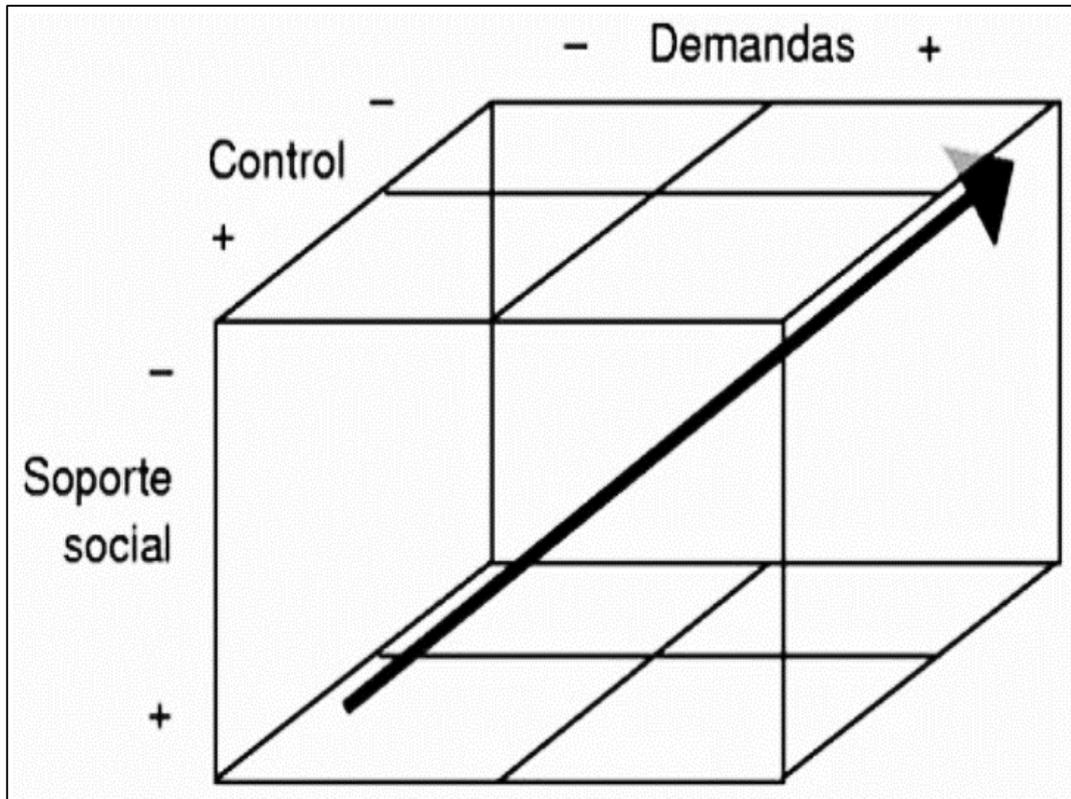


Fuente: NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo inicial de demanda-control.

Más adelante el modelo inicial fue modificado por Johnson y Hall en 1986, en el que agregan una tercera dimensión: *Apoyo Social*.

Figura Nº 4

Modelo Demanda – Control – Apoyo Social de Karasek y Johnson (1986)



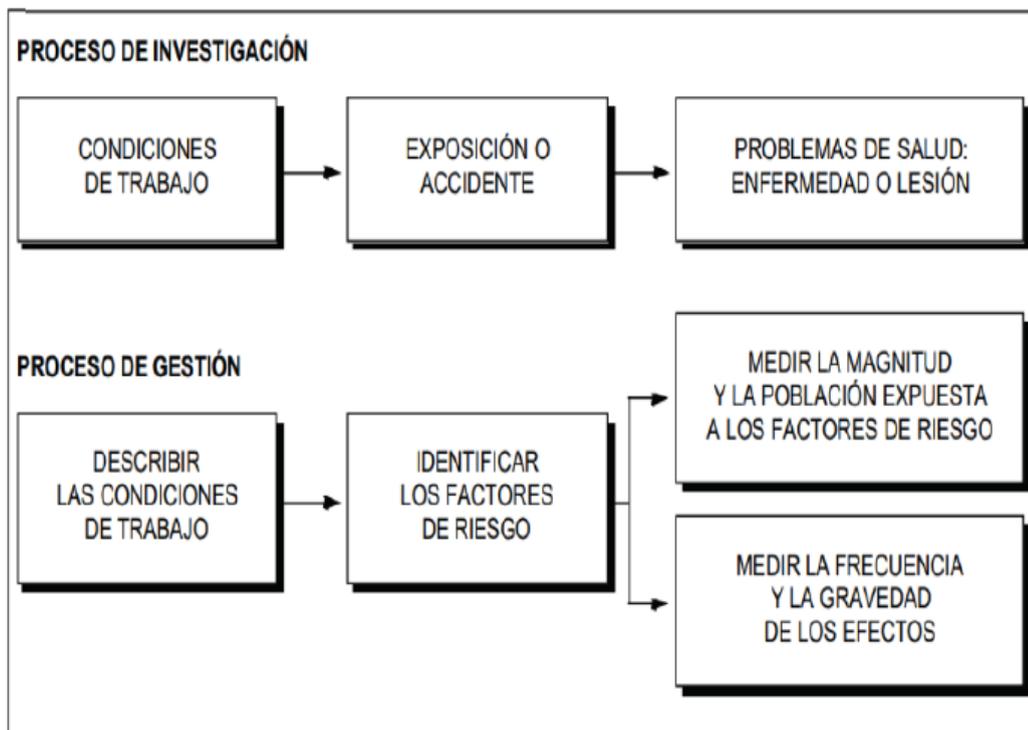
Fuente: NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social.

El modelo de Desequilibrio Esfuerzo - Recompensa propuesta por Johannes Siegrist (1996), consiste en la falta de reciprocidad de la ejecución de tareas con altas demandas de esfuerzo para el trabajador aunado a una baja recompensa a largo plazo (reconocimiento, apoyo social, buen trato, estabilidad laboral, remuneración, etc.) los cuales podrían ocasionar posibles repercusiones en su salud del trabajador, específicamente se refiere a enfermedades cardiovasculares y/o gastrointestinales ocasionados por el excesivo nivel de estrés laboral.

La Teoría General de la Evaluación de Riesgos propuesta por Emilio Castejón, Fernando G. Benavides y Salvador Moncada. (1998); en ella proponen revelar en qué circunstancias una o un conjunto de condiciones de trabajo, ya sean de tipo estructural, operacional u organizacional, originan una consecuencia negativa sobre la salud del trabajador. Es decir, primero se realiza una evaluación exhaustiva de las condiciones laborales, que consiste en reconocer y medir la dimensión de los factores de riesgo posteriormente se analiza la frecuencia y gravedad de las repercusiones sobre la salud del trabajador.

Figura Nº 5

Proceso de Investigación y Gestión de factor de Riesgo



Fuente: Archivos de prevención de Riesgo (APRL) (Castejón et al., 1998, p. 70)

Cabe mencionar que FRPS tienen cobertura legal debido al alto índice de incidencia y notoriedad de sus secuelas en el estado de salud general de los trabajadores; por ello, se promulga la Ley N°29783, que considera a los agentes psicosociales como parte de los centros laborales; asimismo, busca fomentar una cultura preventiva ante estos riesgos en el trabajo.

Asimismo, en el año 2021 a raíz de la situación de salud mundial, se promulga la Ley N°31246, que modifica la Ley 29783, cuyo objetivo es que empleadores deben garantizar las condiciones y recursos que permitan salvaguardar del bienestar, la vida y salud de sus colaboradores o empleados, sin distinción del régimen laboral, o la modalidad de servicios presenciales o remotos ante alertas epidemiológicas y sanitarias.

Sin embargo, es pertinente señalar que, a pesar de la vigencia de las normativas, en nuestro país aún falta mucho por mejorar para que todos los trabajadores a nivel nacional dispongan de un buen servicio de salud ocupacional. A este retraso del Estado peruano, se suma que no existen estudios estadísticos sobre el avance de la medicina ocupacional en el país. No se tiene datos generales ni exactos que nos indiquen cuántas personas por años se enferman o sufren accidentes en su centro de labores. Sumado a esto último, no existen suficientes profesionales debidamente capacitados en este campo médico.

En referencia a la segunda variable, Satisfacción laboral (SL):

Según Judge et al. (2017), los fenómenos más estudiados en los últimos 100 años son la actitud laboral, efectos del trabajo, asimismo, la satisfacción laboral.

Como concepto general, se podría definir la SL como el grado de conformidad y la actitud general que muestra el trabajador en relación a su espacio laboral y condiciones de trabajo, que pasarían a depender de su interacción con diversos factores psicosociales ya sean positivos o negativos.

En las últimas décadas el concepto de SL ha sido definido de muchas maneras, gracias al trabajo minucioso de diferentes investigadores; sin embargo, el concepto más propicio fue el propuesto por Locke (1976), citado por Gargallo Castell (2008), la cual presenta una definición que señala un estado emocional que es placentero, y que es consecuencia de la valoración personal que realizan los colaboradores sobre su propio trabajo y sobre las distintas experiencias adquiridas en el mismo.

Otros autores la definieron de la siguiente manera:

La SL es definida por Muchinsky (2002), como una respuesta de carácter afectivo y emocional. A su vez, el afecto mencionado trata sobre sensaciones específicas de gusto o disgusto. De acuerdo con esta definición, la satisfacción laboral viene a ser la medida en la cual un individuo alcanza placer por el desarrollo o desempeño de su trabajo.

De acuerdo con Meier y Spector (2015), precisan que la SL, en términos generales, es la evaluación a modo general que es realizada por la persona con respecto a su trabajo, si es favorable o desfavorable, esto se refleja en una actitud hacia el propio trabajo y por lo tanto, incluye afectos, cogniciones y tendencias conductuales.

Para Holguín y Contreras (2020), la SL está definida como aquella sensación con efecto de bienestar en el trabajador, puesta de manifiesto al desempeñar sus labores. Asimismo, la SL es conceptualizada por variadas corrientes metodológicas e investigativas, sin embargo actualmente no se ha alcanzado una opinión convergente sobre el concepto exacto de satisfacción laboral, pese a hallarse vinculada con variables intrínsecas, tales como lo son la eficiencia, el desempeño laboral y comportamiento organizacional.

La importancia de la SL sale a relucir si se tienen en consideración las diversas consecuencias negativas de la insatisfacción laboral, las cuales son: falta de lealtad, aumento del ausentismo, baja productividad, aumento del número de accidentes, renuncias o intenciones de cambio, deserción, entre otros; las cuales van a afectar directamente a la organización.

La SL puede considerarse como uno de los componentes significativos en el desarrollo de toda organización; cuando se trata de eficacia y eficiencia en las organizaciones porque cuando los trabajadores se sienten satisfechos con su labor, estos pueden ejecutarlo con responsabilidad y mayor concentración y dedicación; y aumentar la productividad.

Las investigaciones de hoy en el campo organizacional, gozan de una variedad de teorías y metodología que abordan temas relacionados con el flujo diario del afecto,

la complejidad de los motivos y disposiciones personales; y la compleja interacción de objetos, actitudes y motivación en la configuración del comportamiento de los sujetos dentro del ámbito laboral.

De acuerdo a las primeras investigaciones realizadas por Hoppock (1935) sobre la SL, publicó un análisis profundo sobre el tema, llegando a la conclusión que existen diversos factores como las condiciones de trabajo, la monotonía, la fatiga, y la supervisión que podrían influenciar en gran medida sobre la SL.

Históricamente, los estudios realizados por diversos autores han asociado altos grados de SL con factores como:

Tareas y funciones estimulantes

Desafíos continuos

Retribución igualitaria o equitativa

Probabilidad de ascenso o promoción

Afinidad y relación idónea con superiores y compañeros.

Entorno y ambiente laboral adecuado en seguridad e higiene.

A continuación, se plantearon modelos y teorías relacionados a la SL:

Se plantea la Teoría de las Expectativas, propuesta por Lyman W. Porter y Edward E. Lawler (1967) que pone especial importancia en el efecto de las recompensas en la SL, es decir que asegura que las recompensas (dinero) pueden influir como incentivo en el desempeño del trabajador para conseguir resultados beneficiosos para la organización.

La Teoría del Establecimiento de Metas, propuesto por Edwin Locke (1968); se basa en la más simple de las observaciones introspectivas, que el comportamiento humano consciente, tiene un propósito. Está regulado por los objetivos del individuo, es decir, que los objetivos o metas conscientes repercuten a la acción. Y la motivación, como primera fuerza, jugará un papel importante en la dirección del comportamiento,

su esfuerzo y su persistencia. Locke precisa que cuando las metas u objetivos son complicados de alcanzar, la motivación de las personas se incrementa a fin de conseguirlos. El rendimiento también se incrementa cuando las personas se comprometen con sus metas.

Posteriormente, Gary P. Latham (1990) realizó varios estudios que corroboraban la teoría de Locke. En los que encontró evidencia de una fuerte relación entre la definición de metas claras y el rendimiento laboral.

A modo de complemento, si nos referimos a satisfacción también es necesario precisar la definición de motivación, que entre otras palabras, es la fuerza que existe en el interior de la persona, es el impulso que surge de su interior para lograr una meta. En el contexto laboral, la motivación es una pieza clave para toda organización, es la herramienta con la que puede alcanzar sus metas y objetivos, ya que un empleado motivado, tendrá mayor productividad y eficiencia

En tal sentido, dentro de las teorías más populares sobre motivación, encontramos la Teoría de Necesidades de Maslow (1943), también conocida como pirámide de las necesidades humanas, propuesta por Abraham Maslow.

Maslow expuso que un ser humano motivado actuaba para satisfacer sus necesidades básicas.

En esta teoría formula que existen 5 niveles de necesidades, que van desde las necesidades básicas, y poco a poco de acuerdo a la motivación y deseo en aumento de la persona, logra llegar a su realización.

Estos niveles de necesidades se clasifican de la siguiente manera:

Necesidades básicas: fisiológicas o innatas como alimentarse, reposo, sueño, abrigo o inclusive el deseo sexual

Necesidades de seguridad y protección: búsqueda de protección ante una situación peligrosa real, imaginaria, física o abstracta

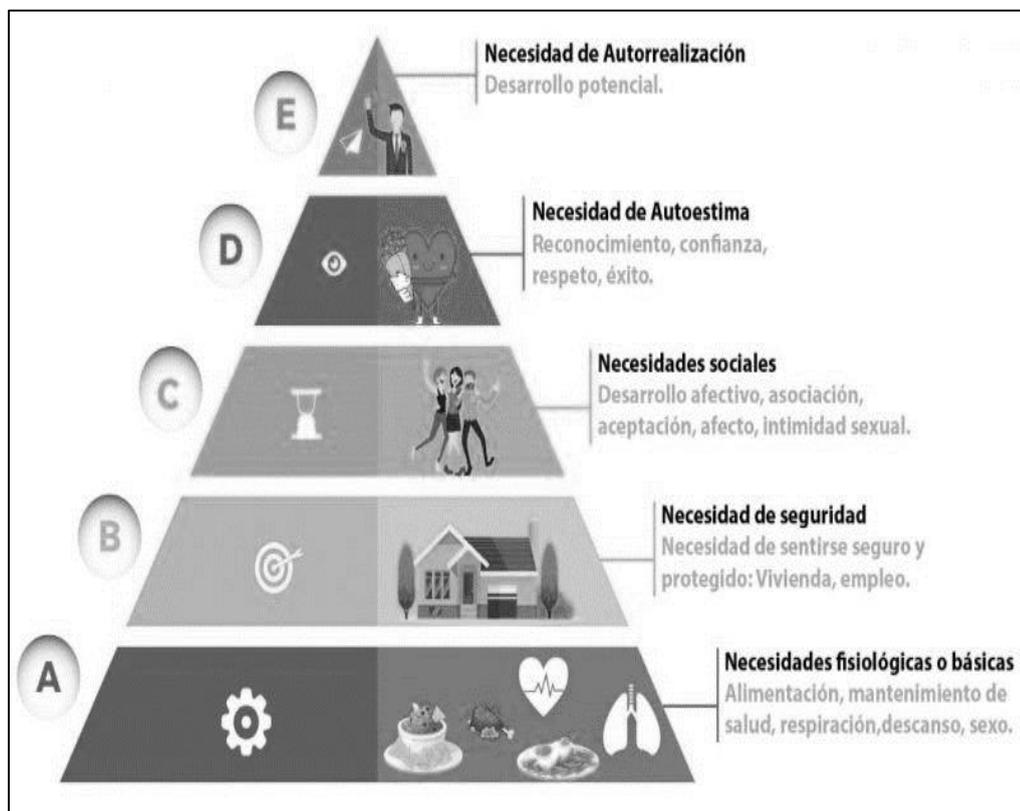
Necesidades de afiliación o sociales: de afecto o pertenencia (necesidades de amistad, afecto y amor, asociación, participación y buscar aceptación).

Necesidades de estima (reconocimiento): Se relaciona con la forma como la persona se ve y evalúa a sí misma; es decir una autoevaluación.

Autorrealización: Maslow también llamó este nivel como, “motivación de crecimiento”, “necesidad de ser”, y autorrealización”. Convirtiéndose en la exigencia psicológica que se ubica en el pico de la pirámide de jerarquías, es la necesidad más anhelada del ser humano, que mediante su realización la persona encuentra un sentido válido en la vida, desarrollando todo su potencial.

Figura Nº 6

Pirámide de Necesidades de la Persona – Maslow (1943)



Nota: En la pirámide se puede observar las necesidades de la persona dentro de la organización

Si esta teoría la asociamos a estructuras organizativas se identificarían aquellas que son relevantes para el entorno laboral. Las necesidades más básicas requieren una flexibilidad en el espacio o ámbito laboral que permita al trabajador tener un

tiempo adecuado para tomar refrigerios y comidas, por ejemplo. A su vez, una organización firme con responsabilidades claras proporciona seguridad a sus colaboradores; y hace que se sientan parte del equipo, permitiendo el reconocimiento de sus logros, así también promover programas de capacitación a fin de que puedan abordar las necesidades de relaciones sociales, autoestima y desarrollo profesional explorando y sacando todo su potencial.

Y por último una de las propuestas que toman como base la teoría antes descrita, es la Teoría Bifactorial, formulada por Frederick Herzberg (1959), y sostiene que, las personas se ven o se sienten influenciadas por dos factores laborales; los *extrínsecos* o *higiénicos*, que se relacionan a los contextos laborales que incluyen aspectos sobre políticas de la organización, salario y seguridad en el trabajo, etc. Y los *intrínsecos* o *motivadores*, relacionados con la actividad laboral e incorporan elementos como: la responsabilidad, logros, reconocimiento y contenido del mismo trabajo, etc.

Así pues, dicha teoría refiere que en el supuesto que los factores extrínsecos o higiénicos sean óptimos estos previenen o reducirán las condiciones de insatisfacción laboral, ayudando en muchos casos a revertirla cuando ya se encuentra instaurada; no obstante, no tiene la posibilidad de producir satisfacción. Entre otras palabras la satisfacción dependerá de los factores intrínsecos o motivadores.

En síntesis, podríamos decir que la SL es un componente esencial y determinante para conseguir las metas y objetivos propios de los trabajadores y de la organización, visto que estos pasan gran parte de su vida en su centro de labores, y es misión de las organizaciones generar políticas que promuevan un clima laboral saludable, y sobretodo que salvaguarden el buen estado de salud física, además de la mental y social del trabajador; y así elevar su calidad de vida aumentando su satisfacción implementando medidas que lo favorezcan, lo que es importante para su bienestar, tanto como para el desarrollo de la misma organización ya que esto se verá reflejado en una mayor productividad, mejores servicios, etc.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

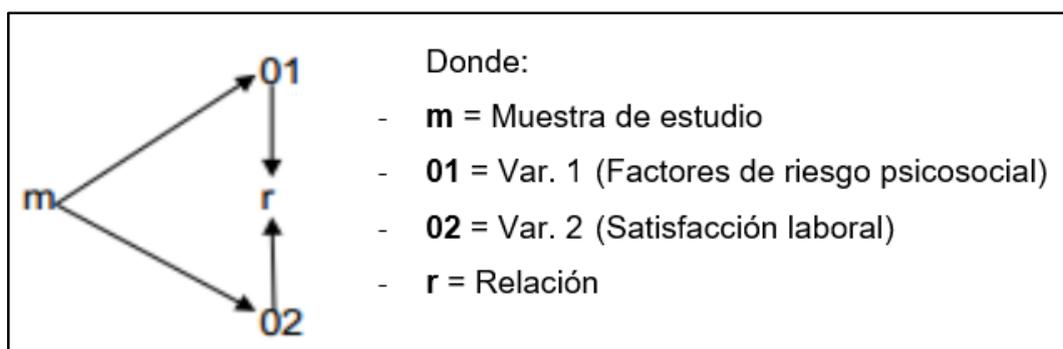
El presente trabajo es básico puesto que, como precisan autores como Gomero y Moreno (1997), citado por Valderrama (2013), la investigación pretende alcanzar conocimiento teórico, teniendo el propósito de generar nuevos conocimientos, esto quiere decir que se interesa por el aumento del propio conocimiento de la realidad.

El diseño es no experimental visto que, según Hernández et al. (2014), está definido como aquel estudio realizado sin evidenciar la deliberada manipulación de sus variables y en los cuales únicamente se pueden observar los hechos en su ambiente natural para proceder a su análisis.

El nivel de investigación es descriptivo – correlacional y trasversal.

Descriptivo, porque de acuerdo a lo precisado por Hernández y Mendoza (2018): son investigaciones que buscan indagar sobre el grado de incidencia de categorías, modalidades o niveles de las distintas variables en una determinada población.

Correlacional, ya que lograrán describir relaciones presentes en distintas categorías (dos o más), variables dadas en situaciones específicas, bien sea en términos correlacionales o en función del nexo de causa - efecto. Cuyo esquema es el siguiente:



Y, de corte trasversal visto que la recolección de datos se dará en una sola medición. Es decir, se recolectará datos en un momento específico determinado.

3.2 Variables y Operacionalización

Variable 1: FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

Definición conceptual:

Son todas aquellas circunstancias o condiciones identificables dentro de determinadas situaciones laborales y que guardan cierta relación o vínculo con el entorno o ambiente de trabajo, así como con la organización, además del contenido del trabajo y desarrollo de distintas labores o tareas, que tienen efecto en el bienestar o estado de salud general de los colaboradores, tanto como con el desarrollo mismo del trabajo. (EsSalud, 2015)

Definición operacional: (Anexo 4)

Variable 2: SATISFACCIÓN LABORAL

Definición conceptual:

Dentro del contexto de la psicología organizacional, la SL es el estado de bienestar y el grado de conformidad que presenta el trabajador respecto a su trabajo, que concierne a su entorno laboral y condiciones dentro de su centro de labores y que va a depender de múltiples factores psicosociales.

Definición operacional: (Anexo 4)

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

De acuerdo a Valderrama y Guillen (2013), definimos como la población objeto de estudio al subgrupo de la población general, extraída conforme a los criterios de selección: inclusión y exclusión.

En relación al presente estudio, se tiene que la población objetivo es el personal médico de un hospital de Tacna, la cual estuvo constituida por 103 médicos aproximadamente.

Muestra

Considerando que la población de estudio es relativamente pequeña, se procedió a la recopilación de información mediante un muestreo censal; esto significa que toda la población fue considerada como muestra.

Criterios de Inclusión

- Personal médico de ambos sexos.
- Personal médico de toda edad.
- Personal médico de toda condición laboral
- Personal médico programado en actividad asistencial presencial.

Criterios de Exclusión

- Personal médico que está realizando labores en la modalidad remota /mixta.
- Personal médico que no deseen participar del estudio.

Muestreo

El muestreo es no probabilístico, de acuerdo a Hernández y Mendoza (2018), quienes señalan que la selección de las unidades no es dependiente de la probabilidad, sino de fundamentos que están relacionados con distintas características y contexto de la investigación.

Unidad de análisis

Constituido por el personal médico de un hospital del MINSA de Tacna.

3.4 Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos

Técnica:

En este punto, para la toma y recolección de información se empleó 02 cuestionarios:

Para Factores de Riesgo Psicosocial, se utilizó el SUSESO/ISTAS 21, cuestionario para medir riesgos psicosociales.

Para Satisfacción Laboral, se utilizó el S10/12, cuestionario para recabar información sobre satisfacción laboral.

Instrumentos:

Para Bernal (2010), los instrumentos utilizados serán cuestionarios, que son un cúmulo de preguntas preparadas con la finalidad de recopilar y consolidar información de los participantes que se va a investigar.

Para medir FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

El SUSESO/ISTAS 21, es un cuestionario cuyo objetivo principal es medir riesgos psicosociales en el ámbito laboral, aplicable a personas mayores de 18 hasta los 68 años, puede ser administrada a modo individual y también colectivo sin límite de tiempo; es la versión chilena realizada por la Superintendencia de Seguridad Social, del CoPsoQ-ISTAS 21 traducida al castellano del Copenhagen Psychosocial Questionnaire.

Este cuestionario cuenta con 1 versión completa y 1 versión breve. En su versión breve, se divide en 2 secciones, la primera para consignar datos generales y la segunda consta de 20 preguntas, que se distribuye en cinco dimensiones, las cuales son: Exigencias psicológicas (ítems 1 al 5); Trabajo activo y Desarrollo (ítems 6 al 10), Apoyo social y Calidad de Liderazgo (ítems 11 al 15); Compensaciones (ítems 16 al 18) y Doble presencia (ítems 19 y 20); cuya medición cuenta con opciones múltiples que va desde Siempre a Nunca. Con respecto a la calificación una vez verificadas todas las respuestas, estas son calificadas de 0 a 4, y previa sumatoria simple de las alternativas se puede obtener el puntaje correspondiente a cada ítem y por ende a cada dimensión.

En correspondencia a las propiedades psicométricas de este instrumento, la validación del SUSESO/ISTAS 21 en trabajadores de hospitales estatales, este instrumento obtuvo un alfa global de 0.758 de confiabilidad lo que es considerado adecuado.

Para medir **SATISFACCION LABORAL**

El S10/12, es un cuestionario cuyo objetivo es la medida eficiente y eficaz de la satisfacción laboral del personal dentro del ámbito organizacional, su procedencia es de la Universidad de Valencia, España, creado en el año 1998; los autores de este cuestionario son José Luis Meliá y José María Peiró.

Este cuestionario es de bajo coste y de administración rápida; se constituye como la versión más breve del grupo de cuestionarios creados por los autores mencionados (S4/82, S20/23, etc.) para la satisfacción laboral; y se fundamenta en la formulación de 12 ítems, los mismos que están divididos en 3 factores: la satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico y satisfacción respecto a las prestaciones recibidas; el factor uno consta en total de 6 ítems, el factor dos abarca 4 ítems y el factor tres alcanza 2 ítems. Para la medición utiliza 7 grados de alternativas: donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho. Con respecto a la calificación, estas son calificadas de 1 a 7, y previa sumatoria simple de las alternativas se puede obtener el puntaje correspondiente a cada factor y también a modo global.

De acuerdo a las propiedades psicométricas de este instrumento, el cuestionario posee una consistencia interna de 0.88 y niveles de validez aceptables los cuales mejoran las escalas originales.

3.5 Procedimientos

Primero se solicitó la autorización correspondiente al Director Ejecutivo de la institución, para proceder con la ejecución del presente estudio, una vez emitida la carta de aceptación, se efectuó las coordinaciones necesarias con las Oficinas involucradas a efectos de iniciar la recopilación de datos, contando con la aceptación de los involucrados previa firma del consentimiento informado (Anexo 1).

Posteriormente se aplicó los instrumentos al personal médico que aceptó participar en el estudio.

La recolección de datos fue realizado de modo presencial, respetando los protocolos de bioseguridad, es decir, que se cumplió con la distancia prudente entre investigador y encuestado; en cuanto a la vestimenta, se usó el mandil descartable,

gorro y doble mascarilla, lo requerido mínimamente para el tránsito dentro del establecimiento de salud.

3.6 Método de análisis de datos

Los datos que se obtuvieron en ambos cuestionarios fueron digitados para su evaluación, primero en el programa Microsoft Excel para el conteo final de puntuaciones de acuerdo a los ítems.

Una vez obtenidas las puntuaciones de la corrección; estas fueron procesadas y analizadas por medio del programa SPSS versión 26.0.

Para el análisis estadístico, se empleó la prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov la cual determinó que la población de estudio no se ajusta a una distribución normal; por lo que, se procedió a utilizar pruebas no paramétricas; para el análisis de relación de las variables de estudio se usó la prueba Chi Cuadrada.

Las variables cualitativas, que fueron sujeto de estudio, fueron descritas en cuadros con porcentajes de acuerdo a los factores y dimensiones correspondientes a cada una; en función de los objetivos propuestos a fin de verificar las hipótesis planteadas.

3.7 Aspectos éticos

A efectos de conducir apropiadamente el trabajo de investigación se consideró relevante tomar en cuenta los aspectos éticos siguientes:

Solicitar los permisos correspondientes a la autoridad máxima de la institución y jefes de oficinas involucradas para llevar a cabo el presente estudio.

Las personas que acepten ser parte del estudio serán debidamente informadas del proceso mediante un consentimiento informado, el cual deberán leer y firmar para dar conformidad a su participación voluntaria. Tal como se precisa en el Código de Ética y Deontología del Psicólogo, específicamente en el Art. 24.

Así mismo, el llenado de formatos para recabar información será anónimo y en la base de datos no se incluirá ninguna información que permita identificarlos.

Por estos motivos, la presente investigación no representará algún riesgo ético, tanto para los participantes como para la institución.

IV. RESULTADOS

Luego de la recolección de datos a los 103 encuestados, se procedió con su análisis mediante el programa estadístico SPSS versión 26, donde se obtuvo los siguientes resultados:

4.1 Resultados Descriptivos

Variable 1: Factores de Riesgo psicosocial

Tabla 1

Factores de Riesgo Psicosocial y el nivel de riesgo en personal médico de un hospital del MINSA de Tacna

Factores de Riesgo Psicosocial	Nivel de Riesgo Psicosocial						Total	
	Bajo		Medio		Alto		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Exigencias Psicológicas	10	9,71	22	21,36	71	68,93	103	100
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	13	12,62	34	33,01	56	54,37	103	100
Apoyo social en la institución y calidad de Liderazgo	5	4,85	46	44,66	52	50,49	103	100
Compensaciones	18	17,48	54	52,43	31	30,10	103	100
Doble presencia	5	4,85	56	54,37	42	40,78	103	100

En la Tabla 1 visualizamos los factores de riesgo psicosocial, sus 05 dimensiones y los niveles de riesgo de cada una; donde los resultados reflejan que el factor de riesgo psicosocial con el nivel más alto es el de exigencias psicológicas con un 68,93%, a diferencia de los factores de doble presencia y compensaciones cuyo nivel predominante fue el medio con 54,37% y 52,43% respectivamente y el más bajo fue apoyo social con 4,85%.

Tabla 2

Nivel de Riesgo Psicosocial en personal médico de un hospital del MINSA

Niveles de Riesgo Psicosocial	Personal médico	
	N°	%
Bajo	13	12,62
Medio	40	38,84
Alto	50	48,54
Total	103	100,00

La Tabla 2 nos muestra el nivel de riesgo psicosocial del personal médico de un hospital del MINSA de Tacna; donde los resultados evidencian que el nivel de riesgo psicosocial es predominantemente alto con un 48,54%.

Variable 2: Satisfacción laboral

Tabla 3

Niveles de Satisfacción Laboral General del personal médico de un Hospital del MINSA de Tacna

Niveles de Satisfacción Laboral	Personal Médico	
	N°	%
Insatisfecho	15	14,56
Indiferente	40	38,84
Satisfecho	48	46,60
Total	103	100,00

En la Tabla 3 se puede observar el nivel de satisfacción laboral general en personal médico de un hospital del MINSA de Tacna, cuyos resultados reflejan que el 46,60% se encuentra satisfecho laboralmente.

Tabla 4

Satisfacción Laboral con respecto a los factores de ambiente físico, supervisión y prestaciones del personal médico de un Hospital del MINSA de Tacna

Factores	Satisfacción laboral						Total	
	Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Ambiente físico	13	12,62	32	31,07	58	56,31	103	100
Supervisión	17	16,50	28	27,18	58	56,31	103	100
Prestaciones	52	50,49	19	18,45	32	31,07	103	100

En la Tabla 4 muestra el nivel de satisfacción con respecto a los factores de ambiente físico de trabajo, supervisión y prestaciones recibidas; cuyos resultados arrojan que el personal médico se encuentra predominantemente satisfecho con los factores ambiente físico y supervisión, con porcentajes iguales al 56,31%, a excepción del factor prestaciones recibidas por parte de la institución, cuyo nivel predominante fue el insatisfecho con el 50,49%.

4.2 Resultados Inferenciales

Comprobación de Hipótesis General

H₁ Existe un nexo o vínculo entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral en personal médico de un hospital del MINSA de Tacna.

Tabla 5

Relación entre los Factores de Riesgo Psicosocial y la Satisfacción Laboral en personal médico de un Hospital del MINSA de Tacna

Factores de Riesgo Psicosocial		Satisfacción laboral						P-valor
		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		
		N°	%	N°	%	N°	%	
Exigencias Psicológicas	Bajo	6	5,83	2	1,94	2	1,94	x=28,360 p=0,000
	Medio	2	1,94	15	14,56	5	4,85	
	Alto	7	6,80	23	22,33	41	39,81	
Trabajo activo y Desarrollo de habilidades	Bajo	1	0,97	3	2,91	9	8,74	x=5,968 p=0,202
	Medio	3	2,91	13	12,62	18	17,48	
	Alto	11	10,68	24	23,30	21	20,39	
Apoyo Social en la institución y calidad de liderazgo	Bajo	0	0,00	0	0,00	5	4,85	x=24,047 p=0,000
	Medio	2	1,94	14	13,59	30	29,13	
	Alto	13	12,62	26	25,24	13	12,62	
Compensaciones	Bajo	0	0,00	4	3,88	14	13,59	x=15,888 p=0,003
	Medio	6	5,83	27	26,21	21	20,39	
	Alto	9	8,74	9	8,74	13	12,62	
Doble presencia	Bajo	1	0,97	1	0,97	3	2,91	x=3,886 p=0,422
	Medio	5	4,85	23	22,33	28	27,18	
	Alto	9	8,74	16	15,53	17	16,50	

Nota: Tres dimensiones se relacionan con la satisfacción laboral debido a que su p-valor es menor al $\alpha=0.05$.

En los resultados de la Tabla 5, conforme a la prueba estadística de Chi-cuadrado, nos revela que existe relación significativa ($p < 0,05$) entre los siguientes factores de riesgo psicosocial con la satisfacción laboral general:

Entre el nivel de exigencias psicológicas y la satisfacción laboral el p-valor es 0,000 que es menor al $\alpha = 0,05$, lo que significa que existe relación o nexo. Es decir, dicho factor influye en la satisfacción laboral; así cuando el nivel de exigencias psicológicas es alto solo el 39,81% del personal encuestado se encuentra satisfecho laboralmente.

Entre el nivel de apoyo social en la institución y calidad de liderazgo y la satisfacción laboral el p-valor es 0,000 que es menor al $\alpha = 0,05$, lo que significa que existe relación o nexo. Por lo que se puede concluir que, dicho factor influye en la satisfacción laboral; así cuando el nivel de apoyo social en la institución y calidad de liderazgo es medio, solo el 29,13% del personal que se encuentra satisfecho laboralmente.

Entre el nivel de compensaciones y la satisfacción laboral el p-valor=0,003 es menor al nivel de significancia $\alpha = 0,05$; lo que significa que existe relación o nexo. Lo que evidencia que dicho factor influye en la satisfacción laboral; así cuando el nivel de compensaciones es medio, la satisfacción laboral es indiferente con el 26,21%.

Por lo tanto, se acepta la Hipótesis General planteada, que indicaría que existe nexo o vínculo entre los factores de riesgo antes expuestos y la satisfacción laboral.

Comprobación de Hipótesis Específica

H₁ : Existe relación o nexo entre las dimensiones de factores de riesgo psicosocial en cuanto a exigencias psicológicas, trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social en la institución y calidad de liderazgo, compensaciones y doble presencia; y la satisfacción laboral con respecto a la supervisión, ambiente físico de trabajo y prestaciones recibidas en personal médico de un hospital del MINSA de Tacna.

Tabla 6

Relación entre las dimensiones de los Factores de Riesgo Psicosocial y la Satisfacción Laboral con respecto a los factores de ambiente físico, supervisión y prestaciones del personal médico de un Hospital del MINSA de Tacna

Factores de Riesgo Psicosocial		Satisfacción laboral																		P-valor
		Ambiente físico						Supervisión						Prestaciones						
		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
Exigencias Psicológicas	Bajo	3	2,91	4	3,88	3	2,91	6	5,83	1	0,97	3	2,91	7	6,8	1	0,97	2	1,94	x=4,386 p=0,356
	Medio	2	1,94	7	6,80	13	12,62	2	1,94	12	11,65	8	7,77	18	17,48	3	2,91	1	0,97	x=24,945 p=0,000
	Alto	8	7,77	21	20,39	42	40,78	9	8,74	15	14,56	47	45,63	27	26,21	15	14,6	29	28,16	x=15,714 p=0,003
Trabajo activo y Desarrollo de habilidades	Bajo	0	0,00	6	5,83	7	6,80	1	0,97	1	0,97	11	10,68	2	1,94	3	2,91	8	7,77	x=5,676 p=0,225
	Medio	4	3,88	7	6,80	23	22,33	6	5,83	7	6,8	21	20,39	14	13,59	7	6,8	13	12,62	x=7,561 p=0,109
	Alto	9	8,74	19	18,45	28	27,18	10	9,71	20	19,4	26	25,24	36	34,95	9	8,74	11	10,68	x=13,076 p=0,011
Apoyo Social en la institución y calidad de liderazgo	Bajo	0	0,00	0	0,00	5	4,85	0	0,00	0	0,00	5	4,85	0	0,00	0	0,00	5	4,85	x=16,471 p=0,002
	Medio	2	1,94	11	10,68	33	32,04	2	1,94	12	11,65	32	31,07	16	15,53	11	10,68	19	18,45	x=16,841 p=0,002
	Alto	11	10,68	21	20,39	20	19,42	15	14,56	16	12,53	21	20,39	36	34,95	8	7,77	8	7,77	x=23,638 p=0,000
Compensaciones	Bajo	2	1,94	2	1,94	14	13,59	0	0,00	2	1,94	16	15,53	4	3,88	0	0,00	14	13,59	x=8,020 p=0,091
	Medio	6	5,83	16	15,53	32	31,07	8	7,77	18	17,48	28	27,18	34	33,01	14	13,59	6	5,83	x=12,763 p=0,012
	Alto	5	4,85	14	13,59	12	11,65	9	8,74	8	7,77	14	13,59	14	13,59	5	4,85	12	11,65	x=29,882 p=0,000
Doble presencia	Bajo	2	1,94	0	0	3	2,91	1	0,97	0	0	4	3,88	3	2,91	0	0	2	1,94	x=6,957 p=0,138
	Medio	5	4,85	16	15,5	35	34	8	7,77	15	14,6	33	32,04	29	28,16	10	9,71	17	16,5	x=2,814 p=0,589
	Alto	6	5,83	16	15,5	20	19,4	8	7,77	13	12,6	21	20,39	20	19,42	9	8,74	13	12,62	x=1,450 p=0,835

Nota: Cuatro dimensiones se relacionan con los factores de satisfacción laboral debido a que su p-valor es menor al $\alpha=0.05$.

En la tabla 6 se puede observar la relación o nexo entre las dimensiones de los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral con respecto a los factores ambiente físico, supervisión y prestaciones; según la prueba chi cuadrada, se evidencia lo siguiente:

Entre la dimensión de exigencias psicológicas y la satisfacción con los factores de supervisión y prestaciones recibidas, los p-valor son 0,000 y 0,003 respectivamente, que son menores al nivel de significancia $\alpha=0,05$; lo que significa que existe relación o nexo. Así cuando el nivel de riesgo de exigencias psicológicas es alto, la satisfacción con respecto a la supervisión alcanza el 45,63% y con las prestaciones recibidas el 28,16%.

Entre la dimensión de trabajo activo y desarrollo de habilidades y la satisfacción con el factor de prestaciones recibidas hay un p-valor=0,011, que es menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$; lo que evidencia que, existe relación o nexo entre ambos. Así cuando el nivel de riesgo de trabajo activo y desarrollo de habilidades es alto, el personal insatisfecho alcanza el 34,95%.

Entre la dimensión de apoyo social en la institución y calidad de liderazgo y la satisfacción con los factores de ambiente físico, supervisión y prestaciones, los p-valor son 0,002; 0,002 y 0,000 respectivamente; los cuales son menores al nivel de significancia $\alpha=0,05$; lo que demuestra que existe relación o nexo entre dicha dimensión y los tres factores. Así cuando el nivel de riesgo de apoyo social es medio, el personal satisfecho con el ambiente físico es el 32,04% y con la supervisión el 31,07% y cuando dicha dimensión está en nivel alto, la insatisfacción con las prestaciones es del 34,95%.

Entre la dimensión de Compensaciones y la satisfacción con los factores de supervisión y prestaciones, los p-valor son 0,012 y 0,000 respectivamente, que son menores al nivel de significancia $\alpha=0,05$; lo que demuestra que existe nexo o relación entre dicha dimensión y ambos factores. Así cuando el nivel de riesgo de compensaciones es medio, el personal satisfecho con la supervisión es el 27,18%, sin embargo la insatisfacción con las prestaciones recibidas alcanza el 33,01%.

Respecto a la dimensión doble presencia no se observa relación o nexo de significancia estadística con la satisfacción laboral respecto a sus factores.

Por lo tanto, se acepta parcialmente la Hipótesis Específica planteada; ya que solo algunas dimensiones de los factores de riesgo psicosocial tienen relación o nexo con la satisfacción laboral con respecto a los factores ambiente físico, supervisión y prestaciones recibidas.

V. DISCUSIÓN

Con la finalidad de responder al objetivo de estudio, que busca evaluar la existencia de un nexo o vínculo entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral en personal médico de un hospital MINSA de Tacna; a partir de los resultados que se lograron en el proceso de recolección de información en una población de 103 médicos; se procederá a realizar la discusión de los resultados conseguidos:

En referencia a la variable de factores de riesgo psicosocial, en la tabla 1 se evidencia que el factor con el nivel de riesgo más predominante en el personal médico es el de exigencias psicológicas con un 68,93%, a comparación de los demás factores. De acuerdo a estos resultados, vale mencionar el modelo inicial de Demanda - Control de Robert Karasek (1979), que considera que las demandas psicológicas o exigencias psicológicas van asociadas al volumen de trabajo, presión de tiempo, atención constante, entre otras y el control en la capacidad que poseen los trabajadores para tomar el control de sus funciones dentro de su jornada laboral.

Además, este autor propone puestos de trabajo en referencia al nivel de estrés y la capacidad de control del trabajador; donde los puestos activos coinciden con el trabajo asistencial realizado por el personal sanitario, ya que por el tipo de trabajo que desempeña, involucra estar en constante estado de alerta ante cualquier emergencia, sin que este no pierda esa capacidad de respuesta y control de sus actividades.

Al respecto también Johannes Siegrist (1996) propone el modelo Desequilibrio Esfuerzo – Recompensa (DER), que explica las repercusiones de las altas exigencias laborales y estrés laboral en la salud de los trabajadores, que se relacionan al poco control de los trabajadores con respecto a su futuro laboral o recompensas a largo plazo, es decir que las altas demandas laborales y el bajo control representan un mayor riesgo en la salud del trabajador, siendo las enfermedades ocupacionales más comunes, ocasionadas por estrés crónico, las cardiovasculares y gastrointestinales según estudios.

Asimismo, conforme a los resultados de la tabla 1, estos guardan cierta similitud con lo conseguido por Andía (2020), que concluyó que las exigencias psicológicas conjuntamente con otros factores como estima e inseguridad eran los más desfavorables en el personal médico que labora en los puestos y centros de salud

de la Red de Salud Tacna; resultados que coincidirían en cierta medida con lo obtenido en este estudio realizado a una población de personal médico de un hospital que muestra que las exigencias psicológicas presenta niveles de riesgo predominantemente altos, seguido de compensaciones y doble presencia que tienen un riesgo medio. Por su parte, López et al. (2021) reveló un nivel alto de exigencias psicológicas con un 33,33% en personal médico de género femenino de una institución hospitalaria pública de Ecuador; resultado que se asemeja a lo conseguido en esta investigación, visto que el nivel de las exigencias psicológicas en personal médico también es alto con el 68,93%; asimismo, Rivera et al. (2021) encontraron que el nivel de riesgo las exigencias psicológicas y doble presencia eran altos en el personal sanitario del área de oncología de un hospital de Chile; este resultado concuerda con lo evidenciado en el presente trabajo el cual refleja que los niveles de riesgo de las exigencias psicológicas son altos; sin embargo diferiría en el nivel de doble presencia el cual se encuentra en un nivel medio de riesgo.

Respecto a la tabla 2, los resultados reflejan el nivel de riesgo de los factores psicosociales, el cual muestra que el 100% del personal médico se encuentra expuesto en mayor o menor medida a un factor de riesgo psicosocial en el desarrollo de su práctica profesional. En este punto se debe resaltar que todo centro laboral tiene riesgos y de distinta naturaleza, tal como está contemplado en la normativa de Seguridad y Salud en el Trabajo, Ley 29783; y entre ellos, los psicosociales que pueden llegar a dañar significativamente la salud física, social y psíquica del trabajador. Los resultados logrados guardan similitud con lo conseguido por Solorzano (2017), que en su estudio realizado en el área de emergencia del Hospital Regional El Carmen de Huancayo, halló que el 100% del personal sanitario está expuesto a algún tipo de riesgo psicosocial, donde resalta que el 51,7% de los encuestados eran médicos, los cuales eran los más expuestos a un riesgo psicosocial.

En referencia a la variable satisfacción laboral, los resultados obtenidos en la tabla 3 evidencian que si bien el nivel satisfecho predomina con un 46,60% este no representa ni la mitad de los encuestados; por lo que, el nivel de satisfacción laboral general podría considerarse regular, ya que el personal que se encuentra indiferente e insatisfecho constituye un 53,40%, lo que podría influir en la calidad de los servicios de salud brindados a los pacientes. Al respecto, Frederick Herzberg (1959) refiere

que, la satisfacción se debe a dos factores; los extrínsecos o higiénicos relacionados con aspectos del contexto laboral en sí (salario, beneficios, dirección, políticas, clima, etc.), y los factores intrínsecos o motivadores que se asocian a la actividad laboral (crecimiento, reconocimiento, autorrealización, etc.).

A estos últimos hace referencia el autor Abraham Maslow en su Teoría de las Necesidades (1943), donde pone énfasis en la persona y la búsqueda de su autorrealización que vendría ser el pico más alto que todo ser humano anhela alcanzar. Asimismo, Locke (1968) hace referencia a la motivación del individuo por alcanzar sus metas las cuales lo empujarán a la acción para lograrlas. En este trabajo de investigación los factores extrínsecos de Herzberg son los que jugaron un papel importante ya que aspectos como el ambiente físico, supervisión y prestaciones recibidas influyeron en la percepción de satisfacción laboral del personal encuestado.

Acorde a los resultados obtenidos en la tabla 3, estos tienen similitud a lo obtenido por Gutiérrez y Llajaruna (2018) que realizaron su estudio en el centro de salud de Vilcashuaman en Ayacucho; donde hallaron que el personal sanitario refiere tener alta satisfacción laboral; resultados similares a lo encontrado por Navarro (2019) que realizó su estudio en el hospital de Virú de La Libertad – EsSalud, donde también encontró que el nivel satisfecho predomina con un 57,8%. Ambos resultados concuerdan con lo encontrado en el presente estudio que refleja que el personal satisfecho predomina con el 46,60%.

En relación a la tabla anterior, los resultados de la tabla 4, reflejan que el personal se encuentra satisfecho con el ambiente físico y supervisión en un 56,31%; lo que nos indica que si bien el hospital donde se realizó el estudio es un edificio antiguo y con muchos problemas de infraestructura, el ambiente físico en cuanto a temperatura, iluminación, limpieza del área de trabajo, espacio y metas institucionales, es un punto a favor en lo que los encuestados enfocaron su satisfacción; de igual modo, en relación a la supervisión, el apoyo recibido de los jefes directos y la capacidad de resolución de conflictos de los mismos propició que el personal se encuentre satisfecho en ese factor. Contrario a las prestaciones recibidas, que su nivel de insatisfacción es notoriamente alto con un 50,49%. Lo que indicaría que la institución no está cumpliendo sus compromisos con sus trabajadores; es decir, el tardío cumplimiento de convenios y leyes laborales, y la forma de negociación de

beneficios económicos se ve reflejado en el discomfort evidente del personal médico. Este último resultado refleja lo contrario a lo propuesto por Porter y Lawler (1967) que en su teoría de las expectativas ponen énfasis en el efecto positivo de la entrega de recompensas, las cuales influirían positivamente en el trabajador y por ende a los resultados de la institución.

Haciendo la comparación de resultados con lo obtenido por Rivera et al. (2021) encontraron que el personal sanitario se encontraba insatisfecho con el espacio o ambiente físico de trabajo, este resultado difiere con lo obtenido en este estudio, visto que el personal médico refleja que se encuentra satisfecho con este factor con un 56,31%. Por otro lado, los resultados de Abenza (2021) reflejan un nivel de insatisfacción en los 3 factores, tanto en ambiente físico, supervisión y prestaciones, este último concordaría, en cierta forma, con el resultado que se obtuvo en prestaciones recibidas donde predominó un nivel insatisfecho con el 50,49%

Conforme a los resultados de la Tabla 5, se confirmaría la hipótesis general, que evidencia que existe un nexo o vínculo entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral en el personal médico de un hospital del MINSA de Tacna.

En esta tabla se puede observar que existe nexo o vínculo entre el factor de exigencias psicológicas con el nivel de satisfacción laboral general, debido a que el p-valor es 0,000 el cual es menor al $\alpha=0.05$; este resultado refleja que el personal médico resaltó estar bajo distintos niveles de riesgo de exigencias psicológicas, donde la mayoría percibió un nivel de riesgo alto; sin embargo, a pesar de ello, el 39,81% se encontró satisfecho laboralmente.

En ese sentido, las exigencias psicológicas percibidas por el personal médico comprenden aspectos relacionados a su capacidad de tener su trabajo al día, a las decisiones difíciles que toman con respecto a los casos complejos de sus pacientes y al desgaste emocional que esto conlleva, su necesidad de no demostrar sus emociones a los demás para brindar serenidad a todo su equipo y al ritmo de trabajo que este profesional tiene. Al respecto Karasek (1979) menciona que los estresores crónicos o demandas psicológicas altas en el medio laboral pueden repercutir tanto a la salud como al comportamiento del trabajador.

En referencia a la segunda relación encontrada, se puede observar que existe nexo o vínculo entre el factor de apoyo social en la institución y calidad de liderazgo con el nivel de satisfacción laboral general, visto que su p-valor es 0,000 el cual es menor al $\alpha=0.05$; resultado que indicaría que el mayor número del personal médico percibe este factor en un nivel de riesgo medio; en consecuencia, el 29,13% se encontraría satisfecho laboralmente. Este resultado se ve influenciado por aspectos como la claridad de las labores asignadas, la cooperación entre compañeros de trabajo y la capacidad de resolución de conflictos de los jefes. Al respecto Johnson y Hall (1986) modifican el modelo inicial de demanda – control de Karasek, introduciendo el factor apoyo social, que es importante en el clima social dentro del centro laboral, ya que involucraría la relación interpersonal con compañeros y jefes y su cooperación y apoyo entre sí.

Asimismo, de acuerdo a la última relación encontrada; los resultados evidencian que existe nexo o vínculo entre el factor de compensaciones con el nivel de satisfacción laboral general, visto que su p-valor es 0,003 el cual es menor al $\alpha=0.05$; este resultado demuestra que la mayoría de encuestados percibe un nivel de riesgo medio, y a su vez, presenta un estado indiferente o neutral de satisfacción laboral con el 26,21%. Este resultado se vio influenciado por aspectos como la inseguridad en la estabilidad laboral, el reconocimiento por la labor realizada y el cambio de tareas en contra de la voluntad del trabajador, etc. De acuerdo a esto se puede mencionar el aporte de Siegrist (1996) con respecto a las recompensas a largo plazo, que se refieren al control que tiene el trabajador con respecto a su futuro laboral, este representa a la estabilidad en el trabajo; lo que coincide con Herzberg (1959) en su planteamiento de factores extrínsecos que comprende, entre varios aspectos, la seguridad laboral; a su vez se refiere también al reconocimiento que pertenece al grupo de factores intrínsecos; ambos factores trabajan como agentes en la satisfacción del trabajador.

En concordancia a los resultados antes mencionados, Serrano y Cabrera encontraron en sus hallazgos correlación de las variables psicosociales y su relación significativa en la satisfacción laboral de los funcionarios del servicio de emergencia. De igual modo, Gutiérrez y Llajaruna (2018), también concluyeron que existe relación moderada y directa entre ambas variables. Resultado que se asemejaría con lo

encontrado en este estudio. Contrariamente a lo obtenido por Navarro (2019), cuyos resultados reflejan que no hay relación significativa entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral en trabajadores sanitarios del hospital donde realizó su estudio.

Es importante resaltar que, a pesar de haber indicadores de satisfacción laboral general aun con la existencia de factores de riesgo psicosocial, esto puede cambiar desfavorablemente sino se interviene oportunamente, ya que podría ser predictor de consecuencias negativas a futuro para la institución como: conflictos internos, sensación de malestar, baja productividad, ausentismos, baja calidad de atención y servicios; o inclusive intención de cambio de empleo en busca de mejores condiciones laborales.

Asimismo, de acuerdo a la tabla 6, se acepta parcialmente la hipótesis específica; es decir, existe relación o nexo entre las dimensiones de factores de riesgo psicosocial en cuanto a exigencias psicológicas, trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social en la institución y calidad de liderazgo y compensaciones y doble presencia; y la satisfacción laboral con respecto a los factores de supervisión, ambiente físico de trabajo y prestaciones recibidas en personal médico de un hospital del MINSA de Tacna.

En base a los resultados obtenidos, en esta tabla se aprecia la relación o nexo entre la dimensión de exigencias psicológicas con la satisfacción laboral con respecto a los factores ambiente físico (p -valor=0,356), supervisión (p -valor=0,000) y prestaciones recibidas (p -valor=0,003); lo que permite confirmar la hipótesis específica solo en los factores de supervisión y prestaciones recibidas. Estos resultados indicarían que la mayoría del personal médico encuestado a pesar de percibir un nivel de riesgo alto en dicha dimensión, el 45,63% se encontraría satisfecho laboralmente con la supervisión; resultado que refleja que el apoyo brindado por los superiores (jefes) y la relación de estos con su personal influyeron en el nivel de satisfacción encontrado. Este resultado hace referencia al aporte de Johnson (1986) en la teoría bidimensional con respecto al apoyo social dentro de la institución, el cual funciona como recurso amortiguador ante las demandas laborales.

A su vez la satisfacción con las prestaciones recibidas solo alcanzó el 28,16%, sin embargo, si se visualiza a modo general los niveles de satisfacción con respecto a niveles de riesgo de dicha dimensión, predominaría que el personal médico se encuentra insatisfecho con el 50,49%; debido a las negociaciones de beneficios y aspectos laborales, entre ellos los económicos, ante los directivos de la institución y que no son cumplidos a cabalidad. De acuerdo a esto, Siegrist (1996) hace referencia a la importancia del salario como una recompensa al esfuerzo; así también Herzberg (1959) menciona la remuneración como un factor que provoca satisfacción, igualmente Porter y Lawler (1967) pone especial enfoque en la recompensa económica como incentivo en base al desempeño del trabajador.

En la relación o nexo entre la dimensión de trabajo activo y desarrollo de habilidades y la satisfacción laboral con respecto a los factores ambiente físico (p-valor=0,225), supervisión (p-valor=0,109) y prestaciones recibidas (p-valor=0,011); se confirma la hipótesis específica solo en el factor de prestaciones; es decir, gran número del personal encuestado que percibió un nivel de riesgo alto en esta dimensión, se sintió insatisfecho con las prestaciones recibidas, el cual fue representado por el 34,95%. Este resultado hace referencia a la influencia ejercida por la cantidad de trabajo asignado, a la pausa activa en horas de trabajo, a la posibilidad de desarrollo y al sentido de integración e identificación del trabajador con la institución.

Asimismo, en cuanto a la relación o nexo de la dimensión de apoyo social en la institución y calidad de liderazgo y la satisfacción laboral con respecto a los factores de ambiente físico (p-valor=0,002), supervisión (p-valor=0,002) y prestaciones recibidas (p-valor=0,000); estos resultados demuestran que se confirmarían la hipótesis planteada; visto que el personal a pesar de percibir un nivel de riesgo medio en la dimensión, el 32,04% se encontró satisfecho con el ambiente físico y el 31,07% con la supervisión; y cuando esta dimensión es percibida en nivel de riesgo alto, el personal insatisfecho con las prestaciones es representado por el 34,95%.

Por último de acuerdo a la relación o nexo entre la dimensión de compensaciones y la satisfacción laboral con respecto a los factores de ambiente físico (p-valor=0,091), supervisión (p-valor=0,012) y prestaciones recibidas (p-valor=0,000); se cumpliría la hipótesis específica en los factores de supervisión y

prestaciones; es decir que cuando el nivel de riesgo de compensaciones es medio, el personal satisfecho con la supervisión es representado por el 27,18%, sin embargo, el personal insatisfecho con las prestaciones recibidas representa el 33,01%. En esta relación tiene que ver aspectos como la seguridad contractual, es decir la estabilidad del personal en la institución, el reconocimiento por parte de los superiores, entre otras.

Realizando la contrastación de los resultados obtenidos se puede precisar una similitud con lo conseguido por García (2018) que, en su estudio realizado en un hospital nivel I de Pacasmayo – EsSalud, concluye que existen algunos factores de riesgo psicosocial asociados a la satisfacción laboral; específicamente entre exigencias psicológicas, apoyo social y compensaciones y la satisfacción por el medio físico, supervisión y prestaciones recibidas; sin embargo, a diferencia de este estudio, se encontró una relación adicional entre la dimensión de trabajo activo y desarrollo de habilidades con la insatisfacción en el factor de prestaciones recibidas. Al igual que, Abenza (2021) encontró relación significativa entre los riesgos psicosociales y la satisfacción por la supervisión, medio físico y prestaciones.

En este sentido, son varios los trabajos que a raíz de los resultados obtenidos en sus estudios con respecto a la existencia de factores de riesgos psicosociales en contextos laborales y su posible afectación a los trabajadores no solo a la satisfacción laboral; plantean un plan de intervención como Serrano (2018), Delgado et al. (2021) y Abenza (2021) a fin de optimizar y mejorar las condiciones psicosociales dentro de los centros laborales y que va a repercutir en una mejoría de factores como la satisfacción laboral, entre otros. Como bien plantea Castejón et al. (1998), en toda institución que tiene a su cargo un grupo humano, es necesario realizar una evaluación de las condiciones en el trabajo para así conocer a que riesgo o riesgos de tipo estructural, operacional u organizacional están expuestos los trabajadores, y así una vez identificados hacer la medición correspondiente de la frecuencia y la gravedad de estos.

Es necesario mencionar que, un punto en contra en la realización del presente estudio fue encontrar instrumentos idóneos para evaluar a cabalidad ambas variables; si bien existen buenos instrumentos y completos que nos pueden dar información más específica y concreta, un punto en contra que tienen es la cantidad de ítems y el

tiempo que demanda ser respondidos; y vista que la población del presente estudio fue personal médico, el cual no cuenta con tiempo disponible; se optó por buscar instrumentos cortos que den resultados generales de ambas variables. A pesar de ello, los resultados obtenidos fueron reveladores ya que nos muestran la realidad que está viviendo este personal médico y que dichos resultados ayudarán a una intervención oportuna ante posibles consecuencias negativas.

Un punto positivo que vale resaltar es la disposición de la Dirección Ejecutiva de la entidad hospitalaria, la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación y demás oficinas involucradas; en brindar las facilidades para la ejecución de esta investigación, asimismo, la colaboración activa del personal médico en el llenado de los cuestionarios fue crucial ya que gracias a ello el proceso de recojo de datos se desarrolló sin demora ni imprevistos.

VI. CONCLUSIONES

Tras el término de la ejecución de este estudio, se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Respecto al factor de riesgo psicosocial; se logró identificar que el factor con el nivel riesgo más alto es el de exigencias psicológicas con el 68,93%, seguidamente de los factores de compensaciones con 52,43% y doble presencia 54,37% con un nivel de riesgo medio; y en el nivel más bajo de riesgo está el factor de apoyo social en la institución y calidad de liderazgo con el 4,85%.
2. En cuanto al nivel de riesgo psicosocial del personal médico del hospital MINSA de Tacna, se concluye que el 100% está expuestos a algún factor de riesgo psicosocial.
3. Con respecto al nivel de satisfacción laboral general del personal médico es considerado regular con un 46.60% del total de evaluados; siendo los factores ambiente físico de trabajo y supervisión con los que más satisfechos se sintieron; a excepción de prestaciones recibidas.
4. Se acepta hipótesis general de la investigación, ya que se ha encontrado nexo o vínculo entre las variables de estudio: factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral.
5. Se acepta parcialmente la hipótesis específica, visto que las dimensiones de factores de riesgo psicosocial: exigencias psicológicas; trabajo activo y desarrollo de habilidades; apoyo social en la institución y calidad de liderazgo y compensaciones; tiene relación o nexo con la satisfacción respecto a los factores ambiente físico de trabajo, supervisión y prestaciones recibidas.

VII. RECOMENDACIONES

1. Promover charlas psicoeducativas que brinden información sobre el estrés laboral en trabajadores de salud, que contenga datos relevantes como: causas, síntomas, etapas, medidas de prevención y técnicas de afrontamiento.
2. Promover talleres de entrenamiento de técnicas de relajación y afrontamiento a fin de que brinden pautas para el autocontrol ante situaciones estresantes, como: Técnicas de Relajación Progresiva de Jacobson, etc.
3. Promover la estrategia de la pausa activa en el ritmo laboral; es decir, tener recesos cortos entre la jornada laboral que beneficien el despeje total de los estresores laborales.
4. Es crucial que la Unidad de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) de la institución elabore una propuesta de acciones correctivas y preventivas con participación de los diferentes grupos ocupacionales para evaluar sugerencias de cambio que ayuden a minimizar los factores de riesgo, como exigencias psicológicas, para así mejorar y optimizar la calidad de vida laboral, impulsar la productividad organizacional, y potenciar el ambiente y condiciones laborales.
5. La Unidad de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), debe planificar evaluaciones periódicas mediante tamizajes, para así intervenir oportunamente los factores de riesgo encontrados en el personal.

REFERENCIAS

- Abenza Hurtado, D. J., & David, J. (2021). *Factores de riesgos psicosociales y satisfacción laboral en personal sanitario de las Unidades de Cuidados Intensivos de Servicio Murciano de Salud*. <https://digitum.um.es/digitum/handle/10201/105921>
- Andia Mamani, T. J. (2020). *Factores Laborales y Sociodemográficos Asociados a Riesgos Psicosociales en el Ambiente Laboral del Personal Médico Asistencial de la Microred Metropolitana de la Red de Salud Tacna, 2019* [Universidad Privada de Tacna]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2780720>
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación* (3era ed.). Pearson.
- Camacho Ramírez, A., & Mayorga, D. R. (2017). Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. *Prolegómenos*, 20(40), 159-172. <https://doi.org/10.18359/prole.3047>
- Castejón, E., Benavides, F. G., & Moncada, S. (1998). *Teoría general de la evaluación de riesgos*. 6.
- Charaja Incacutipa, Y. M., & Mamani Gamarra, J. (2014). *SATISFACCIÓN LABORAL Y MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO – PUNO – PERÚ*, 2013. 9.
- Creus, A., & Mangosio, J. E. (2011). *Seguridad e higiene en el trabajo: Un enfoque integral* (1era ed.). Alfaomega Grupo Editor Argentino S.A.
- Delgado Fernández, V., Lopez Arquillos, A., & Rey Merchán, M. del C. (2021). *Estudio comparativo de los riesgos psicosociales laborales entre profesionales médicos*. 30, 10.
- Enciclopedia OIT - Portal INSST - INSST*. (s. f.). Portal INSST. Recuperado 13 de marzo de 2022, de <https://www.insst.es/documentacion/enciclopedia-oit>
- EsSalud. (2015). *Boletín Informativo Centro de Prevención de Riesgos del Trabajo (CEPRIT)*. http://www.essalud.gob.pe/downloads/ceprit/Junio_2015.htm

Exposición a factores psicosociales laborales y sintomatología de estrés en trabajadores peruanos *Revista Ciencia Unemi*, vol. 12, núm. 29, 2019, pp. 1-8, Universidad Estatal de Milagro (Ecuador). (s. f.). Recuperado 13 de marzo de 2022, de <https://www.redalyc.org/journal/5826/582661250001/582661250001.pdf>

FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO: Naturaleza, incidencia y prevención—Informe del comité mixto de la OIT/OMS sobre medicina del trabajo, 1984). (s. f.). Recuperado 15 de marzo de 2022, de <http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>

Fernández-Arata, J. M., & Calderón-De la Cruz, G. (2017). Modelo Demandas-Control-Apoyo social en el estudio del estrés laboral en el Perú. *Revista Medica Herediana*, 28(4), 281. <https://doi.org/10.20453/rmh.v28i4.3233>

Fernández-López, J. A., Fernández-Fidalgo, E., & Siegrist, J. (2005). El trabajo y sus repercusiones en la salud. El modelo “Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa-DER”. *Revista de Calidad Asistencial*, 20(3), 165-170. [https://doi.org/10.1016/S1134-282X\(08\)74743-2](https://doi.org/10.1016/S1134-282X(08)74743-2)

Gamboa, E. (2010). *Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes* /. <https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>

García Ordinola, E. F. (2018). *Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en trabajadores del Hospital I de Pacasmayo—EsSalud 2017* [Universidad Privada Antenor Orrego - UPAO]. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/4402>

Gargallo Castel, A. F. (2008). *LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SUS DETERMINANTES EN LAS COOPERATIVAS*. 13.

Gil-Monte, P. R. (2012). RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO Y SALUD OCUPACIONAL. *Rev Peru Med Exp Salud Publica.*, 5.

González-Trijueque, D., Giachero, S., & Delgado, S. (2012). RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL LUGAR DE TRABAJO: APROXIMACIÓN TEÓRICA

Y MARCO LEGAL EN URUGUAY. *Ciencias Psicológicas*, 75-87.
<https://doi.org/10.22235/cp.v6i1.64>

Guardia Aguirre, F., Alva Gambini, J., & Ramos Castillo, J. (2015). Conflictos laborales en el sector salud del Perú. *Anales de la Facultad de Medicina*, 76, 63. <https://doi.org/10.15381/anales.v76i1.10973>

Guillen-Valle, O. R., & Valderrama-Mendoza, S. R. (2013). *GUÍA PARA ELABORAR LA TESIS UNIVERSITARIA ESCUELA DE POSGRADO*. 150.

Gutierrez Castro, E. M., & Llajaruna Alarcón, M. (2018). *Factores de riesgo psicosociales y satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud de Vilcashuamán – Ayacucho*. 2018. Universidad Cesar Vallejo.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). McGraw-Hill Interamericana, SA de CV.

Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1era ed.). McGraw-Hill Interamericana, SA de CV.

Holguin Morales, Y., Contreras Camarena, C., & Médico internista, Magister en Gerencia de Servicios Públicos de Salud. (2020). Satisfacción laboral del personal en el Servicio de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente (Villa María) en 2019. *Horizonte Médico (Lima)*, 20(2), e1238.
<https://doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n2.09>

Huaman Huamani, G. G., & Requena Charapaqui, B. (2020). *Factores Psicosociales y Satisfacción Laboral de las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte EsSalud, 2019*. Universidad Nacional del Callao.

Informe Técnico de los Factores de Riesgo Psicosocial en trabajadores de Lima Metropolitana. (s. f.). Recuperado 13 de marzo de 2022, de http://www.trabajo.gob.pe/CONSEJO_REGIONAL/PDF/documentos5.pdf

- Inga-Berrospi, F., & Rodríguez, C. A. (2019). Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(2), 312-318. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4493>
- INSST, E. (2021, julio 8). *Nuevo marco estratégico de la UE sobre SST 2021—2027—Portal INSST - INSST*. Portal INSST. <https://www.insst.es/el-instituto-al-dia/nuevo-marco-estrategico-ue-sobre-sst-2021-2027>
- International Labour Office, & Labour Administration, L. I. and O. S. and H. B. (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. OIT.
- Judge, T., Weiss, H., Kammeyer-Mueller, J., & Hulin, C. (2017). *Job attitudes, job satisfaction, and job affect: A century of continuity and of change*. - *PsycNET*. <https://psycnet.apa.org/doiLanding?doi=10.1037%2Fap10000181>
- La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: Una mirada de género*. (2013, octubre 21). [Fascículo]. http://www.ilo.org/sanjose/publicaciones/WCMS_227402/lang--es/index.htm
- Lancharro, P. M. (2011). *Riesgos psicosociales en personal sanitario hospitalario* [Http://purl.org/dc/dcmitype/Text, Universidade de Santiago de Compostela]. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=138475>
- Lawler Iii, E. E., & Porter, L. W. (1967). The Effect of Performance on Job Satisfaction. *Industrial Relations: A Journal of Economy and Society*, 7(1), 20-28. <https://doi.org/10.1111/j.1468-232X.1967.tb01060.x>
- Locke, E. A. (1968). Toward a theory of task motivation and incentives. *Organizational Behavior and Human Performance*, 3(2), 157-189. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(68\)90004-4](https://doi.org/10.1016/0030-5073(68)90004-4)

- López-Zambrano, J. Y., Gaudy Cristina Quimis-Coronel, López-Zambrano, M. A., & Cañizares-Mendoza, P. E. (2021). *Riesgo psicosocial y sus efectos en la salud del profesional médico de una institución hospitalaria pública, Ecuador*. 7, 10.
- Maslow, A. H., & Green, C. D. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 370-396.
- Meier, L., & Spector, P. (2015). *Job Satisfaction*. <https://doi.org/10.1002/9781118785317.weom050093>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (s. f.). *Resolución Ministerial N° 375-2008-TR*. Recuperado 15 de marzo de 2022, de <https://www.gob.pe/institucion/mtpe/normas-legales/394457-375-2008-tr>
- Modificaciones sobre la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo*. (s. f.). 2.
- Mora Marín, N. E. (2016). *Factores de riesgo psicosocial en médicos de una institución prestadora de servicios de salud en Bogota-Colombia 2014* [MasterThesis, Universidad del Rosario]. <https://repository.urosario.edu.co/handle/10336/12310>
- Moreno Jiménez, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: Conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57, 4-19. <https://doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500002>
- Navarro Castillo, F. K. (2019). *Factores de riesgo psicosocial relacionados con la satisfacción laboral en trabajadores de un Hospital I - EsSalud 2019*. Universidad Cesar Vallejo.
- NTP 603: Riesgo psicosocial: El modelo demanda-control-apoyo social*. (s. f.).
- OMS, O. (2021). OMS/OIT: Casi 2 millones de personas mueren cada año por causas relacionadas con el trabajo. <https://www.who.int/es/news/item/16-09-2021-who-ilo-almost-2-million-people-die-from-work-related-causes-each-year>
- OPS/OMS, A. (2017, septiembre 15). *OPS/OMS : Recursos humanos para la salud, para todas las personas, en todos los lugares*. Pan American Health Organization / World Health Organization.

https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=13672:human-resources-for-health-for-all-places&Itemid=42273&lang=es

ORH, O. de R. H. (2020, junio 2). *La satisfacción laboral de los empleados mejora desde el confinamiento*. ORH | Observatorio de Recursos Humanos. <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/la-satisfaccion-laboral-de-los-empleados-mejora-desde-el-confinamiento.html>

OSALAN, I. V. de S. y S. L. (2015, octubre 14). *Factores de riesgo psicosocial*. <https://www.osalan.euskadi.eus/informacion/psikopreben-factores-de-riesgo-psicosocial/s94-contpsik/es/>

Pandey, V. (s. f.). *Author(s) Employee Satisfaction and Work Motivation – Research in Prisma Mikkeli*. Recuperado 16 de marzo de 2022, de https://www.academia.edu/7587321/Author_s_Employee_Satisfaction_and_Work_Motivation_Research_in_Prisma_Mikkeli

Pando-Moreno, M., Gascón-Santos, S., Varillas-Vilches, W., & Aranda-Beltrán, C. (2019). Exposición a factores psicosociales laborales y sintomatología de estrés en trabajadores peruanos.//Exposure to occupational psychosocial factors and stress symptomatology in Peruvian workers. *CIENCIA UNEMI*, 12(29), 1-8. <https://doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol12iss29.2019pp1-8p>

¿Qué es un factor de riesgo psicosocial? - Portal INSST - INSST. (s. f.). Portal INSST. Recuperado 15 de marzo de 2022, de <https://www.insst.es/-/que-es-un-factor-de-riesgo-psicosocial->

Resolución Ministerial N°375-2008-TR /Anexo 1—Norma Básica de Ergonomía. (s. f.). Recuperado 15 de marzo de 2022, de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/472127/Anexo_1-Norma_B%C3%A1sica_de_Ergonom%C3%ADa....pdf

Rivera-Rojas, F., Ceballos-Vásquez, P. A., & Gonzales-Palacios, Y. (2021). *Riesgos psicosociales y satisfacción laboral: Una relación significativa para los*

trabajadores de oncología | Aquichan.
<https://revistas.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/14141>

Satisfacción Laboral Muchinsky -Teoría—Sicología. (2002). Scribd.
<https://es.scribd.com/document/347385509/Satisfaccion-Laboral-Muchinsky>

Sauter, S. L., & Murphy, L. R. (s. f.). *FACTORES PSICOSOCIALES Y DE ORGANIZACION.* 88.

Serrano Serrano, J. N., & Cabrera Acosta, A. G. (2018). *Variables psicosociales del entorno laboral y la satisfacción en el trabajo de los funcionarios del servicio de emergencia del Hospital General IESS Ambato.* [Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/28276>

Solorzano Quispe, kenyu. (2017). *INCIDENCIA Y FACTORES ASOCIADOS A RIESGO PSICOSOCIAL EN PERSONAL DE EMERGENCIA EN HOSPITAL MINSA HUANCAYO.* Universidad Peruana los Andes.

Variables psicosociales del entorno laboral y la satisfacción en el trabajo de los funcionarios del servicio de emergencia del Hospital General IESS Ambato. (s. f.). Recuperado 13 de marzo de 2022, de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28276/1/35%20GTH.pdf>

Vega Martinez. (2001). *NTP 603: Riesgo psicosocial: El modelo demanda-control-apoyosocial (I).* 7.

ANEXOS

Anexo 1

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo:, declaro haber sido informado(a) con la claridad debida respecto al ejercicio académico que el estudiante **MARIELA YENNY MAMANI VELASQUEZ de la ESCUELA DE PSICOLOGIA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**, con respecto al proyecto de investigación que tiene como objetivo identificar si los factores de riesgo psicosocial influyen en la satisfacción laboral en el personal médico.

Si usted está dispuesto a participar en la investigación, se le pedirá responder 2 encuestas; la primera consta de 20 ítems y la segunda de 12 ítems.

La participación en este estudio es voluntaria, anónima y confidencial, la información que se recoja no se usara para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Así mismo aun cuando usted acepte colaborar con esta investigación, tiene derecho a retirarse del estudio; de igual forma puede solicitar información de la investigación en cualquier momento.

Desde ya le agradecemos su participación:

Tacna, _____ de abril de _____

FIRMA DEL PARTICIPANTE : _____

FECHA : _____

Anexo 2

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL - S10/12

Estimado colaborador, le agradecería se sirva a responder los siguientes datos con la mayor sinceridad posible marcando con una X:

Sexo : M () F ()

Estado Civil : Soltero () Casado / conviviente ()

Edad : < 30 () 30-40 () 41-50 () 51-60 () 61 < ()

Condición Laboral: Nombrado () CAS () Terceros ()

Jornada Laboral : Turno (M / T) () Guardia ()

Cargo : J. Dpto. () J. Servicio () Asistente ()
Residente ()

Por favor marcar con una (X) **UNA SOLA OPCIÓN** de las siguientes:

Nº	ITEMS	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
1	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.	1	2	3	4	5	6	7
2	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
3	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
4	La temperatura de su local de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
5	Las relaciones personales con sus superiores.	1	2	3	4	5	6	7
6	La supervisión que ejercen sobre usted.	1	2	3	4	5	6	7
7	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	1	2	3	4	5	6	7
8	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.	1	2	3	4	5	6	7
9	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.	1	2	3	4	5	6	7
10	El apoyo que recibe de sus superiores.	1	2	3	4	5	6	7
11	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.	1	2	3	4	5	6	7
12	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.	1	2	3	4	5	6	7

Anexo 3

CUESTIONARIO DE RIESGOS PSICOSOCIALES SUSESO/ISTAS 21

Marcar con una "X" la respuesta que mejor considere que describa la situación.

Es muy importante que conteste **TODAS LAS PREGUNTAS** ya que muchas se tratan en conjunto, y si faltara alguna respuesta podría anularse y perder información para el análisis de resultados:

N°	ÍTEM	1. Siempre	2. La mayoría de veces	3. Algunas veces	4. Sólo unas pocas veces	5. Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?					
2	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?					
3	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?					
4	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?					
5	¿Su trabajo requiere atención constante?					
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?					
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero/a?					
8	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?					
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?					
10	¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?					
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?					
12	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?					
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?					
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?					
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?					
16	¿Está preocupado/a por si le despiden o no le renuevan el contrato?					
17	¿Está preocupado/a por si le cambian de tareas contra su voluntad?					
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco					
19	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?					
20	¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (para cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc.)					

Anexo 4

OPERACIONALIZACION DE VARIABLE 1

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	ITEMS	ESCALAS DE MEDICION
Factores de Riesgo Psicosocial	Se llaman así, a aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con el ambiente, la organización, el contenido del trabajo y la realización de las tareas, y que afectan el bienestar o a la salud (física, psíquica y social) del trabajador, así como al desarrollo del trabajo.	Se utilizará el Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 Consta de 20 ítems.	Exigencias psicológicas	Consta de 5 ítems 1 - 5	Ordinal Politómica Likert 1. Siempre 2. La mayoría de las veces 3. Algunas veces 4. Solo unas pocas veces 5. Nunca
			Trabajo Activo y Desarrollo de Actividades	Consta de 05 ítems 6-10	
			Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo	Consta de 05 ítems 11-15	
			Compensaciones	Consta de 03 ítems 16-18	
			Doble Presencia	Consta de 02 ítems 19-20	

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES 2

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES INDICADORES	ITEMS	ESCALAS DE MEDICION
Satisfacción Laboral	Es el grado de conformidad de la persona respecto a su entorno de trabajo. Factores que influyen son: la remuneración, el tipo de trabajo, las relaciones humanas, la seguridad , entre otros.	Se utilizará el Cuestionario Escala de Satisfacción Laboral S10/12. Versión corta Consta de 12 ítems	- FACTOR I Satisfacción con la supervisión.	Consta de 6 ítems 5 - 10	Ordinal Politómica Likert 1. Muy Insatisfecho 2. Bastante Insatisfecho 3. Algo Insatisfecho 4. Indiferente 5. Algo Satisfecho 6. Bastante Satisfecho 7. Muy Satisfecho
			- FACTOR II Satisfacción con el ambiente físico de trabajo.	Consta de 4 ítems 1 - 4	
			- FACTOR III Satisfacción con las prestaciones recibidas.	Consta de 2 ítems 11 y 12	

Anexo 5



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional".

Los Olivos, 29 de Abril de 2022

CARTA INV.N°0358 -2022/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Sr.

Dr. EDGAR CONCORI COAQUIRA

Director Ejecutivo

HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE DE TACNA

Blondell S/N

Presente. -

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **MAMANI VELASQUEZ, MARIELA YENNY** con DNI N°**44559422** estudiante de la carrera de psicología, con código de matrícula N°**7002809556** quien desea realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: "**FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN PERSONAL MÉDICO DE UN HOSPITAL DEL MINSA DE TACNA**" Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizara una investigación.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca

Coordinadora de la Escuela de Psicología

Filial Lima - Campus Lima Norte

Anexo 6



Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación

EL DIRECTOR EJECUTIVO DEL HOSPITAL HIPOLITO UNANUE DE TACNA AUTORIZA,
POR INTERMEDIO DEL PRESIDENTE DEL COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN
INVESTIGACIÓN CIÉI-HHUT.

Por Resolución Gerencial General Regional N°405-2020-GGR/GOB.REG.TACNA

CERTIFICA

Que el Proyecto de Investigación:

"FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN PERSONAL MÉDICO DE UN HOSPITAL DEL MINSA DE TACNA"	CÓDIGO
	57-CIÉI-2022

Autoria (es):

MARIELA YENNY MAMANI VELASQUEZ

Dictamen (09) otorgado por Miembro activo del CIÉI, Dr. Julio Aguilar Vilca-Comité Institucional de Ética en Investigación informa como:

Titular Suplente

Según Resolución Directoral N°090-2022-DIREC-EJEC-HHUT-DRSS/GOB.REG.TACNA, quien luego de la revisión del trabajo, DETERMINA:

Puede ser desarrollado: SI NO

Cumple con el Marco ético legal de la Investigación en seres humanos SI NO

Vulnera derechos del paciente SI NO

Aplicará Instrumentos:

Pacientes

Personal

Otros

Consentimiento informado:

Verbal SI NO Escrito SI NO Pertinente SI

Impacto Ambiental Positivo Negativo

En base a ello el Comité Institucional de Ética en Investigación concluye que el proyecto:

SI NO Cumple con todos los requisitos de calidad exigidos para ser desarrollado

y en consecuencia SI NO Otorga la Aprobación, por intermedio de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación.

Se expide el presente documento el día 23 de junio del 2022

Mg. Edgar Rogelio Concori Coaquira
Director Ejecutivo
Hospital Hipólito Unanue Tacna

Lic. Blanca Raquel Zevallos Delgado
Jefe de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación
Hospital Hipólito Unanue Tacna



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BORREGO ROSAS CARLOS ESTEBAN, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en personal médico de un hospital del MINSA de Tacna.", cuyo autor es MAMANI VELASQUEZ MARIELA YENNY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 28 de Setiembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BORREGO ROSAS CARLOS ESTEBAN DNI: 40266398 ORCID: 0000-0001-6168-300X	Firmado electrónicamente por: CBORREGOROS el 05-10-2022 22:41:03

Código documento Trilce: TRI - 0431141