



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Factores de riesgo psicosociales y satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud de Vilcashuamán – Ayacucho.  
2018

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

**AUTORA:**

Br. Gutiérrez Castro, Eddith Miriam

Br. Llajaruna Alarcón, Maricruz

**ASESOR:**

Mtro. Ochoa Yupanqui, Walter Wilfredo

**SECCION**

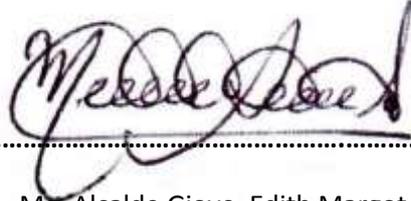
Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Servicios de Salud

PERÚ – 2018

PÁGINA DE JURADO

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Edith Margot Giove', written over a horizontal dotted line.

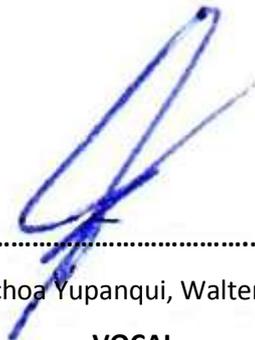
Mg. Alcalde Giove, Edith Margot

**PRESIDENTE**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Oswal Aróstegui Melgar', written over a horizontal dotted line.

Dr. Aróstegui Melgar, Oswal

**SECRETARIO**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Walter Wilfredo Ochoa Yupanqui', written over a horizontal dotted line.

Mtro. Ochoa Yupanqui, Walter Wilfredo

**VOCAL**

## DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado a Dios nuestro guía, a mis padres Jorge y Floriza quienes forjaron un futuro mejor para mí, por ser ejemplo de perseverancia y fortaleza, quienes inculcaron en mí valores y ganas de superación a ser cada día mejor, por su apoyo incondicional.

**Eddith Miriam**

Este proyecto va dedicado a Dios por su infinita bondad y amor, a mi abuelita Macedonia gracias por quererme y apoyarme siempre, a mi madre Yaquelina quien supo educarme con buenos valores, eres una mujer que simplemente me hace llenar de orgullo, a mis hijos Thiago y Rafaella, que son la razón por la que me levantó cada día esforzándome por el presente y el mañana.

**Maricruz**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad César Vallejo de Trujillo, por apostar que la educación es lo primero y su generosa contribución académica para perfeccionar nuestro perfil profesional.

A los catedráticos de la Universidad César Vallejo, por su paciencia y responsabilidad en el desarrollo de todos los cursos del programa de Posgrado.

Al personal del centro de Salud de Vilcas Huamán, por permitir la realización del presente trabajo de investigación.

Al Mg. Walter Wilfredo Ochoa Yupanqui, por su asesoramiento, orientación y aporte en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Finalmente, a todas las personas, colegas y amigos que me brindaron su apoyo, tiempo e información para el logro de mis objetivos.

**Las autoras.**

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el **Grado Académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud**, se presenta la tesis titulada: Factores de riesgo psicosociales y satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud de Vilcashuamán. 2018.

El estudio tiene como fin Determinar relación entre factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud de Vilcashuamán. 2018

El trabajo tiene carácter de preliminar y es posible que existan errores por lo que agradezco vuestras sugerencias para mejorar nuestro perfil profesional.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

**Las autoras.**

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
PÁGINA DE JURADOS.....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	v
PRESENTACION .....	vii
ÍNDICE .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
<b>I. INTRODUCCION.</b>	
1.1. Realidad problemática .....	11
1.2. Trabajos previos al tema.....	12
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	15
1.4. Formulación del problema .....	21
1.5. Justificación del estudio .....	21
1.6. Hipótesis .....	21
1.7. Objetivos .....	21
<b>II. MÉTODO</b>	
2.1. Tipo de investigación.....	23
2.2. Diseño de investigación .....	23
2.3. Variables.....	23
2.4. Operacionalización de variables.....	25
2.5. Población, muestra y muestreo.....	26
2.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	26
2.9. Métodos de análisis de datos .....	29
2.10. Aspectos éticos .....	30
<b>III. RESULTADOS</b> .....	31
<b>IV. DISCUSIÓN</b> .....	39
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	42
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	44
<b>VII. BIBLIOGRAFÍA</b> .....	45
<b>ANEXOS</b> .....	47

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Factores de riesgo psicosociales y satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud de Vilcashuamán 2018”, tuvo como propósito determinar la relación entre factores de riesgo psicosociales y satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud de Vilcashuamán. 2018. El diseño de estudio fue correlacional. La población fue conformada por 69 trabajadores y muestra fue constituida por 39 trabajadores del Centro de Salud de Vilcashuamán, la técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados fueron: que existe una relación directa moderada entre las variables factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en los trabajadores del Centro de Salud de Vilcashuamán, 2018, con un valor de  $(\tau_b=0,429)$ , existe una relación directa moderada entre exigencias psicosociales y satisfacción laboral en los trabajadores del Centro de Salud de Vilcashuamán, 2018, con un valor de  $(\tau_b=0,620)$ , existe una relación directa moderada entre trabajo activo y posibilidades de desarrollo y satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud de Vilcashuamán 2018, con el valor de  $(\tau_b=0,583)$ , existe una relación directa fuerte entre inseguridad y satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud de Vilcashuamán, 2018, siendo el valor de  $(\tau_b=0,905)$ , existe una relación directa fuerte entre el Apoyo social y calidad de liderazgo y satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud de Vilcashuamán, 2018, con un valor de  $(\tau_b=0,905)$ , que existe una relación directa moderada entre doble presencia y satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud de Vilcashuamán, 2018, teniendo el valor de  $(\tau_b=0,652)$ . Concluyendo que existe una relación directa moderada entre las variables factores de riesgo psicosociales y satisfacción laboral en los trabajadores del Centro de Salud de Vilcashuamán, 2018.

**Palabras clave:** Factores/ psicosociales/satisfacción

## SUMMARY

The purpose of the research was to determine the relationship between psychosocial risk factors and job satisfaction in the Vilcashuamán Health Center staff, 2018. The study design was correlational. The population and sample was constituted by 39 workers of the Health Center of Vilcashuamán, the technique used for the data collection was the survey and the instrument the questionnaire. The results and conclusions were: that there is a moderate direct relationship between the variables of psychosocial risk factors and job satisfaction in the Vilcashuamán Health Center workers, 2018, with a value of  $(\text{Tau}_b = 0.429)$ , there is a moderate direct relationship between psychosocial demands and job satisfaction in Vilcashuamán Health Center workers, 2018, with a value of  $(\text{Tau}_b = 0,620)$ , there is a moderate direct relationship between active work and possibilities of development and job satisfaction in the Health Center staff Vilcashuamán 2018, with the value of  $(\text{Tau}_b = 0.583)$ , there is a strong direct relationship between insecurity and job satisfaction in the Vilcashuamán Health Center staff, 2018, with the value of  $(\text{Tau}_b = 0.905)$ , there is a strong direct relationship between the Social support and quality of leadership and job satisfaction in the staff of Vilcashuamán Health Center, 2018, with a value of  $(\text{Tau}_b = 0,905)$ , that there is a moderate direct relationship between double presence and job satisfaction in the staff of Vilcashuamán Health Center, 2018, having the value of  $(\text{Tau}_b = 0.652)$ .

**Keywords:** Factors / psychosocial / satisfaction