



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Riesgo ergonómico y satisfacción laboral en trabajadores  
administrativos de un instituto especializado de salud**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO**

**DE: Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTOR:**

Br. Jorge Gabriel Marroquín Ballón

**ASESOR:**

Dr. Carlos De La Cruz Valdiviano

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de los servicios de la salud

**PERÚ - 2017**

## **Página del Jurado**

---

Dra. Rosalía Zarate Barrial  
Presidente

---

Dra. Lidia Neyra Huamani  
Secretaria

---

Dr. Carlos De La Cruz Valdiviano  
Vocal

### **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a mis padres por ser siempre guía en mi vida, a través de sus consejos.

A mi esposa por su comprensión y gran sabiduría.

A mis hijos que son la razón de mis triunfos.

### **Agradecimiento**

A la Universidad Cesar Vallejo

A las autoridades del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas que hicieron posible realizar esta maestría, en especial a la Dra. Pilar Mazzetti Soler por sus permanentes motivaciones y consejos, por tener esa promisoría visión de gestión.

Al Mg. Néstor Flores Rodríguez, por sus valiosos conocimientos y asesoría en este trabajo.

A los compañeros de trabajo que se mostraron llanos a participar y colaborar en esta investigación.

### **Declaración de Autoría**

Yo, Jorge Gabriel, Marroquín Ballón, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 06719901, con la tesis titulada: "Riesgo ergonómico y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de un instituto especializado de salud, presentada, en 105 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, julio del 2017

---

Jorge Gabriel Marroquín Ballón

DNI: 06719901

## **Presentación**

Señor presidente

Señores miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada: "Riesgo ergonómico y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de un instituto especializado de salud", en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión de Servicios de Salud.

Los resultados de esta investigación que es de tipo correlacional pueden servir de insumo para la aplicación de cambios importantes en las condiciones de trabajo, tomando como punto de apoyo los conceptos ergonómicos en mejora del rendimiento, a través de una mejor y mayor satisfacción laboral.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo se expone la introducción. En el segundo capítulo se presenta el marco metodológico. En el tercer capítulo se muestran los resultados. En el cuarto capítulo abordamos la discusión de los resultados. En el quinto se precisan las conclusiones. En el sexto capítulo se adjuntan las recomendaciones que hemos planteado, luego del análisis de los datos de las variables en estudio. Finalmente en el séptimo capítulo presentamos las referencias bibliográficas y anexos de la presente investigación.

El autor

## Índice de contenido

	<b>Pág.</b>
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autoría	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I Introducción</b>	
1.1 Antecedentes	14
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	21
1.3 Justificación	31
1.4 Problema	33
1.5 Hipótesis	36
1.6 Objetivos	37
<b>II. Marco Metodológico</b>	
2.1 Variables	39
2.2 Matriz de Operacionalización de variables	40
2.3 Metodología	42
2.4 Tipos de estudio	42
2.5 Diseño de investigación	42
2.6 Población, muestra y muestreo	43
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	45
2.8 Método de Análisis de datos	55
2.9 Aspectos éticos	55
<b>III. Resultados</b>	
3.1 Estadística Diferencial	57
3.2 Estadística Descriptiva	61

<b>IV. DISCUSIÓN</b>	65
<b>V. CONCLUSIONES</b>	69
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	71
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	73
<b>Anexos</b>	80
Anexo A: Declaración Jurada de Autoría y Autorización para la Publicación del Artículo Científico	81
Anexo B: Artículo Científico	82
Anexo C: Matriz de Consistencia	90
Anexo D: Matriz de Evaluación Rula Office	92
Anexo E: Cuestionario Sociodemográfico	94
Anexo F: Consentimiento Informado para los participantes de la investigación	96
Anexo G: Fotos	98
Anexo H: Base de Datos	116

## Lista de tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1: Matriz de Operacionalización de Riesgo Ergonómico	40
Tabla 2: Matriz de Operacionalización de Satisfacción Laboral	41
Tabla 3: Valores de “X” e “Y” RULA OFFICE	50
Tabla 4: Grupo A Puntuación Miembros Superiores	50
Tabla 5: Grupo B - Puntuación Cuello, tronco y Miembros inferiores	51
Tabla 6: Puntuación Total	51
Tabla 7: Nivel de Riesgo y Actuación según puntajes RULA OFFICE	52
Tabla 8: Resultados del análisis factorial del instrumento de satisfacción laboral. 2015	54
Tabla 9: Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov para variables Riesgo Ergonómico y Satisfacción Laboral	57
Tabla 10: Prueba No Paramétrica de Correlación de Variables: Riesgo ergonómico y satisfacción laboral.	58
Tabla 11: Prueba No Paramétrica de Correlación entre Riesgo ergonómico y Dimensión Factores intrínseco de satisfacción laboral	59
Tabla 12: Prueba No Paramétrica de Correlación entre Riesgo ergonómico y dimensiones Factores Extrínseca de satisfacción laboral	60
Tabla 13: Datos Generales de los trabajadores administrativos de un Instituto Especializado en Salud	61

## Lista de figuras

	<b>Pág.</b>
Figura 1: Posición del brazo- RULA OFFICE	47
Figura 2: Posición del antebrazo- RULA OFFICE	47
Figura 3: Posición de la muñeca- RULA OFFICE	48
Figura 4: Posición del cuello- RULA OFFICE	48
Figura 5: Posición del tronco- RULA OFFICE	49
Figura 6: Distribución de puntajes de Riesgo Ergonómico	57
Figura 7: Distribución de puntajes de Satisfacción Laboral	57
Figura 8: Nivel de Acción encontrados según RULA Office para Riesgo Ergonómico en un Instituto Especializado en Salud	62
Figura 9: Puntajes de Satisfacción Laboral en trabajadores administrativos de un Instituto Especializado en Salud	62
Figura 10: Puntajes de factores Intrínsecos de Satisfacción Laboral en trabajadores administrativos de un Instituto Especializado en Salud	63
Figura 11: Puntajes de factores Extrínsecos de Satisfacción Laboral en trabajadores administrativos de un Instituto Especializado en Salud	64

## Resumen

La presente investigación que tiene por título “Riesgo ergonómico y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de un instituto especializado de salud”, está en relación a que en nuestro medio existe una carencia sobre el estudio y análisis de los riesgos ergonómicos a los que están expuestos los trabajadores administrativos que laboran muchas horas frente a un computador en diferentes entidades públicas o privadas y su relación con la satisfacción laboral. El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre el riesgo ergonómico y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos de un instituto especializado de salud.

El tipo de investigación es Básico. Estudio transversal puesto que se reunieron datos en un mismo instante, además se describió las variables de estudio y analizó los niveles de relación que existen entre ellas, siendo una investigación correlacional. La población total estuvo conformada por 65 trabajadores administrativos de las oficinas de Planeamiento Estratégico, Logística, Economía y Personal. Se realizó el muestreo no probabilístico intencionado dado que se tomó a toda la población de estudio.

Se aplicó la prueba de hipótesis basada en el uso de correlación Rho de Spearman previa demostración de la normalidad de los datos. Los resultados de la correlación mostraron una relación inversa y significativa entre las variables estudiadas ( $Rho = -0.251^*$  y  $p = 0.044$ ), es decir, cuando los puntajes de riesgo ergonómico se incrementan los puntajes de satisfacción laboral disminuyen. Los resultados pueden servir de insumo para la generación de cambios importantes en las condiciones de trabajo, tomando como punto de apoyo los conceptos ergonómicos en mejora del rendimiento, a través de una mayor satisfacción laboral.

**Palabras clave:** Salud Laboral, Ergonomía, Riesgo Laboral, Riesgos Ergonómicos, Satisfacción Laboral.

## Abstract

The present research entitled "Ergonomic risk and job satisfaction in administrative workers of a specialized health institute" is related to the fact that in our country there is a lack of study and analysis of the ergonomic risks exposed to administrative workers, who work long hours in front of a computer in different public or private entities, and their relationship with job satisfaction. The objective of the research was to determine the relationship between ergonomic risk and job satisfaction in administrative workers of a specialized health institute.

The type of research is basic. Cross-sectional study since data were collected at the same time, the study variables were also described and analyzed the levels of relationship that exist between them, being a correlational investigation. The total population consisted of 69 administrative workers from the offices of: Strategic Planning, Logistics, Economy and Personnel. Intended non-probabilistic sampling was used since the entire study population was taken.

We applied the hypothesis test based on the use of Spearman's Rho correlation, demonstrating previously the normality of the data. The results of the correlation showed an inverse and significant relationship between the variables studied ( $Rho = -0.251 *$  and  $p = 0.044$ ), that is, when the ergonomic risk scores increase, job satisfaction scores decrease. The results can serve as input for the generation of important changes in working conditions, taking as a point of support the ergonomic concepts in performance improvement, through greater job satisfaction.

**Keywords:** Occupational Health, Ergonomics, Labor Risk, Ergonomic Risks, Labor Satisfaction.