



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Factores de Riesgo Psicosociales y Satisfacción Laboral en  
el personal de salud de la Policía Nacional del Perú, 2016

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión de Servicios de Salud

**AUTOR:**

Br. Yanet Álvarez Niño de Guzmán

**ASESOR:**

Dr. Filemón Ángel Damián Chumbe

**SECCIÓN**

Ciencia Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Calidad en las Prestaciones Asistenciales.

**PERÚ – 2016**

---

Dr. Raúl Delgado Arenas  
Presidente

---

Dr. Filemón Ángel Damián Chumbe  
Secretario

---

Dr. Sebastián Sanchez Díaz  
Vocal

### **Dedicatoria**

*Cuando se nace pobre, estudiar es el mayor acto  
de rebeldía contra el sistema.*

*El saber rompe las cadenas de la esclavitud.*

*Tómas Bulat*

*A Dios y a mis hijas.*

## **Agradecimiento**

A mi hijas, por el tiempo que les deje de dedicar para dedicarlo a este trabajo, ¡Valió la pena!

A mis padres, por el apoyo con mis hijas, mientras yo estudiaba.

A mi Institución por las facilidades para la realización de mis estudios de Maestría con la concreción de la presente Tesis.

A mi Docente el Dr. Emigdio Alfaro, por enseñarme que la exigencia lleva a grandes resultados además de su paciencia, positivismo y perseverancia ante las dificultades.

A mis compañeros de trabajo por la colaboración, apoyo y aliento para no desistir en la realización del presente trabajo, de sobremanera a la Cmdte. Obstetra Berta Ramírez que fue un ejemplo a seguir como profesional y persona.

A mis compañeros de la maestría grandes personas y profesionales, comprometidos con la mejora del sistema de salud de nuestro país.

**La autora.**

## Declaratoria de autenticidad

Yo, Yanet Álvarez Niño de Guzmán, estudiante bachiller del programa de Maestría Gestión de Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, Línea De Investigación: Calidad en las Prestaciones Asistenciales, identificada con D.N.I N° 41183377 con la tesis titulada:

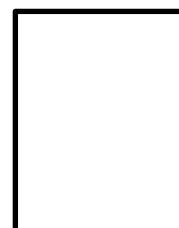
**“Factores de Riesgo Psicosociales y Satisfacción Laboral en el personal de salud de la Policía Nacional del Perú, 2016”**

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de estas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado, piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que emane o deriven, sometiéndome a la normalidad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 21 de Enero de 2016



---

Yanet Álvarez Niño de Guzmán  
DNI. N°41183377

## Presentación

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Factores de Riesgo Psicosociales y Satisfacción Laboral en el personal de salud de la Policía Nacional del Perú, 2016” en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en gestión de los servicios de la salud.

Siendo que en la actual el mundo laboral viene sufriendo modificaciones, que implican una mayor exigencia y competitividad del trabajador, poniendo de manifiesto nuevos riesgos para ellos, de tipo psicosocial que impactan sobre la salud física y también sobre la salud mental. Dichos riesgos psicosociales se denominan factores de riesgo psicosocial los que abarcan, por una parte, las características de las condiciones de trabajo, las interacciones entre los trabajadores y la organización, y por otra parte; las características del trabajador, sus necesidades y su situación personal fuera del trabajo.

La presente investigación pretende determinar la relación existente entre ambos factores: Factores de Riesgo Psicosociales y Satisfacción Laboral en el personal de salud de la Policía Nacional del Perú.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora.

## Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Contenido	vii
Lista de Tablas	x
Lista de Figuras	xiii
Resumen	xv
Abstract	xvi
I. Introducción.....	17
1.1. Antecedentes .....	19
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística.....	23
1.3. Justificación .....	43
1.4. Problema.....	45
1.5. Objetivos .....	46
1.6. Hipótesis .....	47
II. Marco Metodológico.....	48
2.1. Variables .....	49
2.2. Operacionalización de variables .....	49
2.3. Metodología .....	54
2.4. Tipo de estudio.....	54
2.5. Diseño.....	56
2.6. Población, muestra y muestreo.....	56

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	59
2.8. Métodos de análisis de datos.....	63
III. Resultados.....	65
3.1. Descripción de las variables .....	66
3.2. Prueba de Hipótesis.....	77
IV. Discusión.....	91
V. Conclusiones.....	94
VI. Recomendaciones.....	96
VII. Referencias Bibliograficas.....	99
VIII. Anexos.....	105



### Lista de tablas

<b>Tabla 01</b>	Factores psicosociales	29
<b>Tabla 02</b>	Clasificación de factores de estrés psicosocial	30
<b>Tabla 03</b>	Dimensiones de los Factores Psicosociales	34
<b>Tabla 04</b>	Operacionalización de la variable 1: Factores de riesgo psicosociales del trabajo.	50
<b>Tabla 05</b>	Operacionalización de la variable 2: Satisfacción Laboral	52
<b>Tabla 06</b>	Total cantidad de Varones y mujeres	58
<b>Tabla 07</b>	Confiabilidad del Instrumento Factores de Riesgo Psicosocial	62
<b>Tabla 08</b>	Confiabilidad por secciones	63
<b>Tabla 09</b>	Confiabilidad del instrumento: Satisfacción Laboral	63
<b>Tabla 10</b>	Nivel de presencia de la Dimensión: Doble Presencia, en el personal de salud de la Policía Nacional del Perú 2016.	66
<b>Tabla 11</b>	Nivel de presencia de la Dimensión: Exigencia psicológica, en el personal de salud de la Policía Nacional del Perú 2016.	67
<b>Tabla 12</b>	Nivel de presencia de la Dimensión: Trabajo Activo y posibilidades de desarrollo de habilidades, en el personal de salud de la Policía Nacional del Perú 2016	68
<b>Tabla 13</b>	Nivel de presencia de la Dimensión: Compensaciones, en el personal de salud de la Policía Nacional del Perú 2016	69
<b>Tabla 14</b>	Nivel de presencia de la Dimensión: Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, en el personal de salud de la Policía Nacional del Perú 2016	70

<b>Tabla 15</b>	Nivel de presencia de la Dimensión “satisfacción Intrínseca” de la Variable Dependiente: Satisfacción Laboral, en el personal de salud de la Policía Nacional del Perú 2016.	71
<b>Tabla 16</b>	Nivel de presencia de la Dimensión “satisfacción con el ambiente físico” de la Variable Dependiente: Satisfacción Laboral, en el personal de salud de la Policía Nacional del Perú 2016.	72
<b>Tabla 17</b>	Nivel de presencia de la Dimensión “satisfacción con prestaciones recibidas” de la Variable Dependiente: Satisfacción Laboral, en el personal de salud de la Policía Nacional del Perú 2016.	73
<b>Tabla 18</b>	Nivel de presencia de la Dimensión “satisfacción con supervisión” de la Variable Dependiente: Satisfacción Laboral, en el personal de salud de la Policía Nacional del Perú 2016.	74
<b>Tabla 19</b>	Nivel de presencia de la Dimensión “satisfacción con la participación” de la Variable Dependiente: Satisfacción Laboral, en el personal de salud de la Policía Nacional del Perú 2016.	75
<b>Tabla 20</b>	Nivel de presencia de la Variable Dependiente: Satisfacción Laboral, en el personal de salud de la Policía Nacional del Perú 2016.	76
<b>Tabla 21</b>	Correlación entre el Nivel de presencia de Factores de riesgo Psicosocial y la Satisfacción Laboral, en el personal de salud de la Policía Nacional del Perú 2016.	77
<b>Tabla 22</b>	Relación entre el Nivel de presencia de Satisfacción Laboral y de Doble presencia, en el personal de salud de la Policía Nacional del Perú 2016	79
<b>Tabla 23</b>	Correlación entre el Nivel de presencia de Satisfacción Laboral y de Exigencias Psicológicas, en el personal de salud de la	79

## Policía Nacional del Perú 2016

<b>Tabla 24</b>	Correlación entre el Nivel de presencia de Trabajo activo y posibilidades desarrollo de habilidades y la Satisfacción Laboral, en el personal de salud de la Policía Nacional del Perú 2016	81
<b>Tabla 25</b>	Correlación entre el Nivel de presencia de Satisfacción Laboral y de Compensaciones, en el personal de salud de la Policía Nacional del Perú 2016	81
<b>Tabla 26</b>	Correlación entre el Nivel de presencia de Satisfacción Laboral y de Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, en el personal de salud de la Policía Nacional del Perú 2016.	83
<b>Tabla 27</b>	Tabla Cruzada: Satisfacción Laboral y Exigencia Psicológica, en el personal de salud de la Policía Nacional del Perú 2016.	84
<b>Tabla 28</b>	Correlación entre el nivel de presencia de satisfacción Laboral y de Compensaciones, en el personal de salud de la Policía Nacional del Perú, 2016	86
<b>Tabla 29</b>	Tabla cruzada: Satisfacción laboral y compensaciones, en el personal de salud de la Policía Nacional del Perú, 2016	86
<b>Tabla 30</b>	Correlación entre el nivel de presencia de satisfacción Laboral y de apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, en el personal de salud de la Policía Nacional del Perú, 2016	89
<b>Tabla 31</b>	Tabla cruzada: Satisfacción laboral y Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, en el personal de salud de la Policía Nacional del Perú, 2016	89

**Lista de figuras**

<b>Figura 01</b>	Correlación de variables	24
<b>Figura 02</b>	Total mujeres y varones de la Muestra (N=196).	58
<b>Figura 03</b>	Barras de la Dimensión “Doble Presencia” en el personal de salud de la Policía Nacional del Perú 2016.	66
<b>Figura 04</b>	Barras de la Dimensión “Exigencias Psicológicas” en el personal de salud de la Policía Nacional del Perú 2016.	67
<b>Figura 05</b>	Barras de la Dimensión “Trabajo Activo y posibilidades de desarrollo de habilidades” en el personal de salud de la Policía Nacional del Perú 2016.	68
<b>Figura 06</b>	Barras de la Dimensión “Compensaciones” en el personal de salud de la Policía Nacional del Perú 2016.	69
<b>Figura 07</b>	Barras de la presencia de la Dimensión “Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo” en el personal de salud de la Policía Nacional del Perú 2016.	70
<b>Figura 08</b>	Barras de la presencia de la Dimensión “satisfacción Intrínseca” en el personal de salud de la Policía Nacional del Perú 2016.	71
<b>Figura 09</b>	Barras de la presencia de la Dimensión “satisfacción con el ambiente físico” en el personal de salud de la PNP 2016.	72

<b>Figura 10</b>	Barras de la presencia de la Dimensión “satisfacción con las prestaciones recibidas” en el personal de salud de la PNP 2016.	73
<b>Figura 11</b>	Barras de la presencia de la Dimensión “satisfacción con supervisión” en el personal de salud de la PNP 2016.	74
<b>Figura 12</b>	Barras de la presencia de la Dimensión “satisfacción con la participación” en el personal de salud de la PNP 2016.	75
<b>Figura 13</b>	Barras de la presencia de la Variable Dependiente “Satisfacción Laboral” en el personal de salud de la PNP 2016	76
<b>Figura 14</b>	Barras de relación cruzada entre “Satisfacción Laboral” y doble presencia en el personal de salud de la PNP 2016	80
<b>Figura 15</b>	Barras de la presencia de la Variable Dependiente “Satisfacción Laboral” en el personal de salud de la PNP 2016	82
<b>Figura 16</b>	Barras de la presencia de la Variable Dependiente “Satisfacción Laboral” y trabajo activo con posibilidades de desarrollo de habilidades, en el personal de salud de la PNP 2016	85
<b>Figura 17</b>	Barras de relación cruzada entre “satisfacción laboral” y Compensaciones, en el personal de salud de la PNP 2016	87
<b>Figura 18</b>	Barras de relación cruzada entre “satisfacción laboral” y Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, en el personal de salud de la PNP 2016	90

## Resumen

El objetivo del estudio fue determinar las relaciones entre los factores de riesgo psicosocial del trabajo y la satisfacción laboral en el personal de salud de la Policía Nacional del Perú el 2016.

El Estudio fue de carácter no experimental, transeccional de tipo correlacional, con una muestra no probabilística por conveniencia de 196 trabajadores que forman parte del personal de salud de la Policía Nacional del Perú. Las entrevistas se realizaron entre octubre y noviembre de 2016. Empleando el cuestionario ISTAS COPSOQ para evaluar los riesgos psicosociales en el trabajo según cinco dimensiones y el cuestionario S23/20 para medir la satisfacción laboral según tres dimensiones.

Dentro de los resultados podemos evidenciar la existencia de relación entre la variable Factores de riesgo Psicosociales y satisfacción laboral, con una correlación moderada negativa.  $Rho = -0.505$  y  $P < 0.05$ . Además si existe relación positiva muy baja o casi nula entre la dimensión Doble presencia y la satisfacción laboral del personal de salud de la Policía Nacional del Perú 2016.  $Rho = 0.171$  y  $P = 0.017$ , existe relación negativa muy baja o casi nula entre la dimensión Exigencias psicológicas y la satisfacción laboral con  $Rho = -0.153$  y  $P < 0.05$ , lo cual indica una correlación negativa muy baja y la satisfacción laboral. Si hay relación entre el Trabajo activo y posibilidad de desarrollo de habilidades y la satisfacción laboral.  $Rho = -0.256$ ,  $P < 0.05$  lo cual indica una correlación negativa baja entre el Trabajo activo y posibilidad de desarrollo de habilidades y la satisfacción laboral. También existe una correlación negativa muy baja o nula, resultando que “no hay relación entre las Compensaciones y la satisfacción laboral” por tener valor del  $Rho = -0.139$  lo cual indica una correlación negativa muy baja y la satisfacción laboral.  $Rho = -0.139$  y  $P = 0.053$ . Y por último si hay relación entre el Apoyo Social de la empresa y calidad de liderazgo con la satisfacción laboral y, además al tener valor del  $Rho = -0.661$  lo cual indica una correlación negativa buena, por lo que a mayor ausencia de Apoyo Social de la empresa y calidad de liderazgo menor será la satisfacción laboral.  $P = 0.053$ .

**Palabras clave:** Riesgo Psicosociales, Satisfacción Laboral, Personal de Salud P.N.P.

## Abstract

**Objective.** To determine the relationship between psychosocial work risk factors and job satisfaction among health personnel of the National Police of Peru in 2016.

**Methodology.** The study is of a non-experimental, trans-sectional correlational, with a non-probabilistic sample of 196 workers who are part of health personnel of the National Police of Peru. The interviews were conducted between October and November 2016. Using the questionnaire COPSOQ ISTAS to evaluate the psychosocial risks at work according to five dimensions. We used the Questionnaire S23/20 to measure job satisfaction according to three dimensions.

**Results and conclusions.** Throwing as a result and conclusions the existence of relationship between the variable factors of psychosocial risk factors and job satisfaction, with a moderate negative correlation.  $Rho = -0.505$ ,  $P < 0.05$ . In addition, if there is a positive relationship very low or almost non-existent between the Double presence and the job satisfaction of health personnel of the National Police of Peru 2016.  $Rho = 0,171$  and  $p = 0,017$ , there is negative relationship very low or almost non-existent between the psychological demands and job satisfaction with  $rho = -0.153$  and  $p < 0.05$ , which indicates a negative correlation between very low and job satisfaction. If there is no relationship between the active job and possibility of skill development and job satisfaction.  $Rho = -0.256$ ,  $P < 0.05$ , which indicates a negative correlation between the active job and possibility of skill development and job satisfaction. There is also a negative correlation very low or zero, proving that "no and the relationship between compensation and job satisfaction" by having value of  $Rho = -0.139$  indicating a negative correlation between very low and job satisfaction.  $Rho = -0.139$  and  $p = 0,053$ . And finally if there is a relationship between the social support and quality of leadership with job satisfaction and, in addition to the courage of the  $rho = -0.661$  indicating a negative correlation good, so that the greater the absence of social support and quality of leadership the lower job satisfaction.  $P = 0,053$ .

**Key words:** Psychosocial Risk, Job Satisfaction, Health Personnel P.N.P.