



Universidad Andina del Cusco  
**Facultad de Ciencias de la Salud**  
**Escuela Profesional de Psicología**



**TESIS**

**FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN  
COLABORADORES DE LA MICRORED DE SALUD CUSCO – 2022**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Psicología, sociedad y educación, educación  
universitaria - Comportamiento organizacional, riesgo laboral y gestión del talento –  
Neurociencia.**

**Tesis presentada por:**

**Br. Jaime Williams Espinoza Cañari**

**Código ORCID: 0009-0004-5885-2668**

**Br. Rosy Amelia Surco Phuyo**

**Código ORCID: 0009-0008-6652-9499**

**Para optar el Título Profesional de  
Psicólogo**

**Asesor:**

**Dr. Gareth del Castillo Estrada**

**Código ORCID: 0000-0001-8108-3802**

**CUSCO-PERÚ  
2023**



## METADATOS

<b>Datos del autor</b>	
<b>Nombres y apellidos</b>	<b>Jaime Williams Espinoza Cañari</b>
<b>Número de documento de identidad</b>	<b>43443873</b>
<b>URL de Orcid</b>	<b>0009-0004-5885-2668</b>
<b>Nombres y apellidos</b>	<b>Rosy Amelia Surco Phuyo</b>
<b>Número de documento de identidad</b>	<b>44417835</b>
<b>URL de Orcid</b>	<b>0009-0008-6652-9499</b>
<b>Datos del asesor</b>	
<b>Nombres y apellidos</b>	<b>Gareth del Castillo Estrada</b>
<b>Número de documento de identidad</b>	<b>41884386</b>
<b>URL de Orcid</b>	<b>0000-0001-8108-3802</b>
<b>Datos del jurado</b>	
<b>Presidente del jurado (jurado 1)</b>	
<b>Nombres y apellidos</b>	<b>Ysabel Masías Ynocencio</b>
<b>Número de documento de identidad</b>	<b>23984083</b>
<b>Jurado 2</b>	
<b>Nombres y apellidos</b>	<b>Shiomara Orialit Espejo Lucana</b>
<b>Número de documento de identidad</b>	<b>44668155</b>
<b>Jurado 3</b>	
<b>Nombres y apellidos</b>	<b>Dina Lizbeth Aparicio Jurado</b>
<b>Número de documento de identidad</b>	<b>42482929</b>
<b>Jurado 4</b>	
<b>Nombres y apellidos</b>	<b>Joya Bettina Contreras Flórez</b>
<b>Número de documento de identidad</b>	<b>23464783</b>
<b>Datos de la investigación</b>	



<b>Línea de investigación de la Escuela Profesional</b>	<b>Psicología, sociedad y educación, educación universitaria - Comportamiento organizacional, riesgo laboral y gestión del talento – Neurociencia.</b>



# Tesis 4

by Williams Y Rosy Espinoza Y Surco

---

**Submission date:** 14-Aug-2023 01:35PM (UTC-0500)

**Submission ID:** 2145853796

**File name:** TESIS\_CORREGIDA\_3\_AGOSTO.docx (4.36M)

**Word count:** 24151

**Character count:** 131706



Universidad Andina del Cusco  
**Facultad de Ciencias de la Salud**  
**Escuela Profesional de Psicología**



**FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN  
COLABORADORES DE LA MICRORED DE SALUD CUSCO – 2022**

Tesis presentada por:

**Br. Jaime Williams Espinoza Cañari**

**Código ORCID: 0009-0004-5885-2668**

**Br. Rosy Amelia Surco Phuyo**

**Para optar el título de Psicólogo**

Asesor:

**Dr. Gareth del Castillo Estrada**

**Código ORCID: 0000-0001-8108-3802**

CUSCO - 2023



## Tesis 4

### ORIGINALITY REPORT

24%

SIMILARITY INDEX

23%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

12%

STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Internet Source	5%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Student Paper	1%
3	<a href="http://repositorio.unsa.edu.pe">repositorio.unsa.edu.pe</a> Internet Source	1%
4	<a href="http://repositorio.upagu.edu.pe">repositorio.upagu.edu.pe</a> Internet Source	1%
5	<a href="http://repositorio.utesup.edu.pe">repositorio.utesup.edu.pe</a> Internet Source	1%
6	<a href="http://repositorio.continental.edu.pe">repositorio.continental.edu.pe</a> Internet Source	1%
7	<a href="http://core.ac.uk">core.ac.uk</a> Internet Source	1%
8	<a href="http://repositorio.ute.edu.ec">repositorio.ute.edu.ec</a> Internet Source	1%
9	<a href="http://repositorio.uisek.edu.ec">repositorio.uisek.edu.ec</a> Internet Source	1%

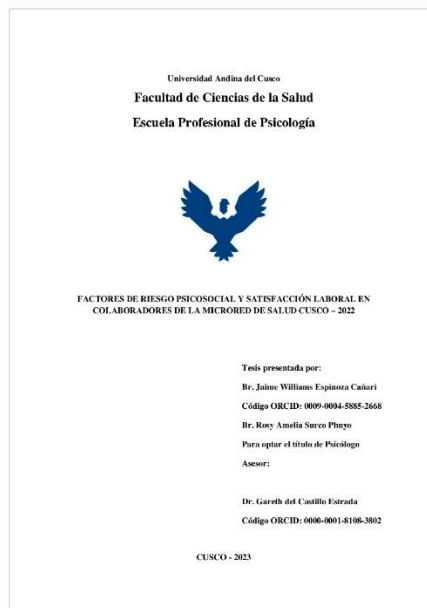


## Digital Receipt

This receipt acknowledges that Turnitin received your paper. Below you will find the receipt information regarding your submission.

The first page of your submissions is displayed below.

Submission author: Williams Y Rosy Espinoza Y Surco  
Assignment title: Revisiones  
Submission title: Tesis 4  
File name: TESIS\_CORREGIDA\_3\_AGOSTO.docx  
File size: 4.36M  
Page count: 111  
Word count: 24,151  
Character count: 131,706  
Submission date: 14-Aug-2023 01:35PM (UTC-0500)  
Submission ID: 2145853796





## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por guiar siempre mi camino, por darme la fortaleza cada día para seguir adelante y cumplir todas mis metas profesionales y personales, también hago extenso este reconocimiento a nuestro asesor, Dr. Gareth del Castillo, quien junto a nuestras dictaminantes Mrta. Dina Aparicio Jurado y Mrta. Joya Bettina Contreras Florez. Nos brindaron todo su conocimiento y sabiduría en el desarrollo de nuestra investigación.

Así también agradezco a todas las personas que me apoyaron en este proceso de aprendizaje ... en especial a mi gran amigo Mario Loayza Arias...

Rosy Amelia Surco Phuyo

Agradezco a Dios, quien ha sido mi guía y mi fuerza en cada paso de este camino.

Gracias por permitirme alcanzar uno de mis propósitos postergados en la vida, a mis padres Hilda Cañari Loaiza y Jaime Espinoza Ochoa, a mis hermanos Jimmy y Henry, por su sabiduría, paciencia y dedicación en guiarme a lo largo de este proceso. Su invaluable orientación ha sido fundamental para el éxito de esta tesis.

Jaime Williams Espinoza Cañari





## DEDICATORIA

Dedico este logro a mi hijita Valentina, mi fortaleza, mi felicidad, mi infinita motivación....

Rosy Amelia Surco Phuyo

Dedico a ustedes, mi querida familia, les dedico este logro con todo mi corazón. Su amor incondicional, apoyo constante y sacrificio han sido el combustible que me ha impulsado a alcanzar mis metas. Gracias por comprender mis ausencias, por alentarme en los momentos de duda y por creer en mí cuando más lo necesitaba.

Jaime Williams Espinoza Cañari



## Índice

<b>ÍNDICE</b>	<b>10</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	<b>13</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	<b>14</b>
<b>CAPÍTULO 1</b>	<b>17</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>17</b>
<b>1.1 Línea de Investigación</b>	<b>17</b>
<b>1.2 Planteamiento del problema</b>	<b>17</b>
<b>1.3 Formulación del problema</b>	<b>23</b>
1.3.1 Problema General	23
1.3.2 Problemas Específicos	23
<b>1.4 Justificación</b>	<b>24</b>
1.4.1 Conveniencia	24
1.4.2 Relevancia social	25
1.4.3 Implicancias prácticas	25
1.4.4 Valor teórico	25
1.4.5 Utilidad Metodológica	26
<b>1.5 Objetivos de Investigación</b>	<b>26</b>
1.5.1 Objetivo General	26
1.5.2 Objetivos Específicos	26
<b>1.6 Delimitación del estudio</b>	<b>27</b>
1.6.1 Delimitación espacial	27
1.6.2 Delimitación temporal	27
<b>1.7 Aspectos Éticos</b>	<b>27</b>
<b>CAPÍTULO 2</b>	<b>21</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b>	<b>21</b>
<b>2.1 Antecedentes del estudio</b>	<b>21</b>
2.1.1 Antecedentes Internacionales	21
2.1.2 Antecedentes Nacionales	23
2.1.3 Antecedentes Locales	25
<b>2.2 Bases Teóricas</b>	<b>25</b>
2.2.1 Riesgos Psicosociales	25
2.2.2 Satisfacción laboral	48



<b>2.3</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>54</b>
2.3.1	Hipótesis General	54
2.3.2	Hipótesis Específicas	54
<b>2.4</b>	<b>Variables e indicadores</b>	<b>55</b>
2.4.1	Identificación de variables	55
2.4.2	Operacionalización de variables	56
<b>2.5</b>	<b>Definición de términos básicos</b>	<b>57</b>
2.5.1	Riesgos Psicosociales	57
2.5.2	Exigencias Psicológicas en el trabajo	57
2.5.3	Doble Presencia	57
2.5.4	Posibilidades de desarrollo	57
2.5.5	Sentido del trabajo	57
2.5.6	Apoyo social y calidad de liderazgo	58
2.5.7	Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	58
2.5.8	Satisfacción	58
2.5.9	Laboral	58
2.5.10	Satisfacción Laboral	58
2.5.11	Trabajador	58
<b>CAPÍTULO 3</b>		<b>60</b>
<b>MÉTODO</b>		<b>60</b>
<b>3.1</b>	<b>Alcance del Estudio</b>	<b>60</b>
<b>3.2</b>	<b>Diseño de investigación</b>	<b>60</b>
<b>3.3</b>	<b>Población</b>	<b>61</b>
<b>3.4</b>	<b>Muestra</b>	<b>62</b>
<b>3.5</b>	<b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b>	<b>63</b>
3.5.1	Factores de Riesgo Psicosocial	63
3.5.2	Satisfacción Laboral	64
<b>3.6</b>	<b>Plan de Análisis de datos</b>	<b>65</b>
<b>CAPÍTULO 4</b>		<b>67</b>
<b>RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>		<b>67</b>
<b>4.1</b>	<b>Resultado respecto a los objetivos específicos</b>	<b>67</b>
<b>4.2</b>	<b>Resultado respecto al objetivo general</b>	<b>76</b>
<b>CAPÍTULO 5</b>		<b>78</b>
<b>DISCUSIÓN</b>		<b>78</b>



<b>5.1</b>	<b>Descripción de los hallazgos más relevantes</b>	<b>78</b>
<b>5.2</b>	<b>Limitaciones de estudio</b>	<b>81</b>
<b>5.3</b>	<b>Comparación crítica de la literatura existente</b>	<b>82</b>
<b>5.4.</b>	<b>Implicancias del estudio</b>	<b>85</b>
	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>87</b>
	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>88</b>



## Índice de tablas

<b>Tabla 1. Operacionalización de la variable</b>	<b>56</b>
<b>Tabla 2. Distribución de la población de Servicios de Salud Cusco Sur Micro Red Cusco</b>	<b>61</b>
<b>Tabla 3. Distribución de la muestra</b>	<b>62</b>
<b>Tabla 4. Estadística de fiabilidad para el instrumento de riesgo psicosocial.</b>	<b>64</b>
<b>Tabla 5. Estadística de fiabilidad para el instrumento de satisfacción laboral</b>	<b>65</b>
<b>Tabla 6. Factores de riesgo psicosocial predominantes</b>	<b>68</b>
<b>Tabla 7. Nivel de satisfacción laboral</b>	<b>69</b>
<b>Tabla 8. Asociación entre exigencias psicológicas y satisfacción laboral</b>	<b>70</b>
<b>Tabla 9. Asociación entre doble presencia y satisfacción laboral</b>	<b>71</b>
<b>Tabla 10. Asociación entre control sobre el trabajo y satisfacción laboral</b>	<b>72</b>
<b>Tabla 11. Asociación entre apoyo social y satisfacción laboral</b>	<b>73</b>
<b>Tabla 12. Asociación entre estima y satisfacción laboral</b>	<b>74</b>
<b>Tabla 13. Asociación entre inseguridad sobre el futuro y satisfacción laboral</b>	<b>75</b>
<b>Tabla 14. Asociación riesgo psicosocial y satisfacción laboral</b>	<b>76</b>



## Índice de figuras

<b>Figura 1. Factores de riesgo psicosocial predominantes</b>	<b>68</b>
<b>Figura 2. Nivel de satisfacción laboral</b>	<b>69</b>



## Resumen

El presente estudio tiene como objetivo principal identificar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral en colaboradores de la Microred de Salud. Los participantes fueron 262 colaboradores con edades que fluctúan entre 20 y 60 años y que realizan sus actividades en las diferentes áreas del Centro de Salud de Santa Rosa, Centro de Salud de San Sebastián y Hospital Tupac Amaru II-E. La metodología que siguió el estudio tuvo un alcance descriptivo - correlacional con diseño no experimental transversal, asimismo el recojo de información se desarrolló a través del Cuestionario Psicosocial de Copenhague Ista 21 versión 1.5 (COPSOQ) para Factores de Riesgo Psicosocial y la Escala de Satisfacción Laboral (SL SPC) para Satisfacción Laboral. Los resultados concluyeron que no existe una relación significativa entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Micro Red de Salud Cusco. Sin embargo, se encontró una asociación significativa entre el riesgo psicosocial de inseguridad sobre el futuro y la satisfacción laboral.

Palabras clave: riesgos psicosociales, satisfacción laboral, industria médica, seguridad y salud en el trabajo, colaboradores de salud, condiciones laborales, riesgo biológico, estrés laboral, salud mental.



### Abstract

The main objective of this study was to identify the relationship between psychosocial risk factors and job satisfaction in collaborators of the Health Micro-Network. The participants were 262 collaborators with ages ranging from 20 to 60 years old and who perform their activities in different areas of the Santa Rosa Health Center, San Sebastian Health Center and Tupac Amaru II-E Hospital. The methodology followed in the study had a descriptive-correlational scope with a non-experimental cross-sectional design, and information was collected through the Copenhagen Psychosocial Questionnaire Ista 21 version 1.5 (COPSOQ) for Psychosocial Risk Factors and the Job Satisfaction Scale (SL SPC) for Job Satisfaction. The results concluded that there is no significant relationship between psychosocial risk factors and job satisfaction in the collaborators of the Micro Red de Salud Cusco. However, a significant association was found between the psychosocial risk of insecurity about the future and job satisfaction.

Key words: psychosocial risks, job satisfaction, medical industry, occupational safety and health, health collaborators, working conditions, biological risk, occupational stress, mental health.





## Capítulo 1

### Introducción

#### 1.1 Línea de Investigación

Psicología, sociedad y educación, educación universitaria - Comportamiento organizacional, riesgo laboral y gestión del talento – Neurociencia RESOLUCIÓN N° 266-CU-2021-UAC.

#### 1.2 Planteamiento del problema

Desde la década de 1980, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha enfatizado que el significado del factor psicosocial es complejo, confuso y difícil de comprender porque, cuando se menciona un aspecto de la interacción entre los colaboradores, la satisfacción laboral, las condiciones de las organizaciones y el ambiente, como también, la cultura, necesidades, capacidades y circunstancias personales del colaborador fuera del ambiente de trabajo, todo ello significa que el factor psicosocial es un concepto complejo, enmarañado y difícil de evaluar. De este modo, la evaluación de factores de riesgo psicológico se convierte en una obligación para todas las empresas, en particular para aquellas con un enfoque médico en las que hay que garantizar que las operaciones se ajustan a las normas de salud y seguridad. Reducir los peligros en el lugar de trabajo y avanzar en la dirección del progreso constante de la calidad de vida en la industria médica, seguridad y salud. Los factores de riesgo psicosocial comprenden una serie de elementos complejos e interrelacionados que abarcan desde las condiciones de trabajo, el ambiente laboral, la cultura organizacional, hasta las circunstancias personales de los colaboradores fuera del trabajo. Estos factores son de suma importancia en



el ámbito de la industria médica, donde se deben garantizar las normas de salud y seguridad para proteger tanto a los pacientes como al personal de salud.

En septiembre de 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) recordó a los gobiernos y organizaciones del sector sanitario el papel vital que desempeñan los trabajadores sanitarios a la hora de reducir el sufrimiento y salvar vidas, e instó a hacer frente a los riesgos latentes que siguen amenazando la seguridad y salud de pacientes y de los trabajadores del área sanitaria (Adhanom Ghebreyesus, director general de la OMS). Esta declaración instaba a los gobiernos y a los responsables de la asistencia sanitaria a nivel local a tomar medidas para salvaguardar a los trabajadores sanitarios de los riesgos biológicos y físicos, avanzar en los programas nacionales de seguridad y salud mental de los trabajadores del área sanitaria, y vincular las leyes de seguridad de los pacientes a las normativas existentes sobre seguridad de los trabajadores sanitarios.

En el Perú, al igual que en la mayoría de las naciones de nuestro continente, persisten una serie de deficiencias en la administración de los establecimientos básicos de salud que a su vez representan factores de riesgo psicosocial. Según datos del Ministerio de Salud (MINSA, 2021), sólo el 14% de los establecimientos básicos de salud tienen capacidad de gestión, incluyendo planificación y gerencia. Sólo el 32% de las instituciones de otras regiones cuenta con infraestructuras adecuadas, el 25% con equipamiento suficiente y el 29% con recursos humanos cualificados. Todos estos componentes crean un entorno complejo en el que la gestión del establecimiento resulta todo un reto. Como se puede apreciar, la gran mayoría de hospitales estatales, MINSA y EsSalud incluidos, vienen experimentando dificultades desde la década de 1980. Estas dificultades incluyen la especialización excesiva, la fragmentación de los servicios, la carrera hacia la hipertecnología, la mala comunicación, el desconocimiento de los agentes involucrados en el dinamismo de las organizaciones y la falta de enfoque en los objetivos generales de la actividad médica. Todo ello se vio agravado por la pandemia, que dejó al



descubierto la inadecuada logística instrumental, el variado equipamiento médico, así como el instrumental quirúrgico, y numerosas condiciones negativas, obligando al personal médico responsable a realizar diversas maniobras a pesar de las reiteradas peticiones para poder llevar a cabo sus tareas laborales. Así mismo, los lazos interpersonales entre los colaboradores también deben considerarse un factor de riesgo psicosocial, ya que pueden faltar o resultar desagradables para algunos miembros del grupo de trabajo.

En similar sentido, el Reglamento de la Ley N° 29783 (Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo), aprobado el 25 de abril de 2012, tiene por finalidad avanzar en una cultura nacional de previsión de riesgos en el trabajo, basada en el cumplimiento de obligaciones vinculadas a la prevención que los empleadores deben ejecutar, el rol de supervisión y control del Estado, como también la participación de organizaciones sindicales y de los trabajadores. De forma similar a esta decisión, en 1984 se convocó la novena reunión del Comité Mixto OIT/OMS de Medicina del Trabajo en la sede de la Oficina Internacional del Trabajo en Ginebra, siendo el punto a concretar la "Identificación y control de los elementos psicológicos peligrosos en el trabajo". Esto obliga a empresas u organizaciones a ejecutar el seguimiento psicosocial necesario para prevenir lesiones y enfermedades en el lugar de trabajo, de manera que se fomente una cultura de salud y seguridad.

Durante el transcurso de nuestra investigación, hemos podido reconocer la problemática existente en el Centro de Salud San Sebastián, el Centro de Salud Santa Rosa y el Hospital Túpac Amaru II-E, todos ellos componentes de la Micro Red Cusco, en el sentido de que las condiciones de trabajo de sus colaboradores de salud son generalmente inadecuadas. Dado que los cuidados humanos se prestan tanto en entornos hospitalarios como extrahospitalarios, se les exige que realicen una amplia gama de tareas y asuman una serie de responsabilidades que con frecuencia tienen repercusiones éticas y morales. El peligro se basa en los aspectos sociales y psicológicos del entorno en el que trabajan. Dado que están expuestos a una serie de riesgos



laborales que aún no han sido debidamente identificados en términos de factores de riesgo psicosocial, lo que ha despertado el interés de llevar a cabo esta investigación, para saber en qué medida los riesgos psicosociales pueden causar estrés, insatisfacción laboral y frustración, podemos encontrar la carga mental y los cambios psicológicos y biológicos inherentes al funcionamiento, las condiciones de trabajo y el exceso de trabajo como factor de riesgo psicosocial (médicos, enfermeras, obstetras, personal técnico, personal administrativo, etc.).

El estudio proporciona datos basados en la investigación sobre los factores de riesgo psicosocial, como el ritmo de trabajo, la doble presencia y exigencias emocionales y cuantitativas que pueden contribuir al desarrollo del estrés y a los cambios en la salud entre los colaboradores de estos centros de salud que trabajan en entornos sanitarios. Debido a la exposición de estos riesgos psicosociales, se puede incrementar los niveles de estrés y los cambios desfavorables en la salud de la población, por ello la vital importancia del estudio.

Por otro lado, la satisfacción laboral es un tema crucial en el ámbito organizacional, ya que influye directamente en el bienestar, productividad y retención del personal. La satisfacción laboral se refiere al grado de complacencia o descontento que experimentan los trabajadores en relación con su empleo y las condiciones de trabajo. Con la finalidad de evaluar la satisfacción laboral de los colaboradores de salud, en 2015 se ejecutó la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios de Salud (ENSUSALUD). Estuvo dirigida a: profesionales del área de salud, pacientes ambulatorios, usuarios del SIS (Sistema Integral de Salud) en oficinas de aseguramiento, usuarios que acuden a farmacias externas y farmacias cercanas a la IPRESS, personal directivo de la IPRESS, y una para evaluar la experiencia en los servicios de emergencia de la IPRESS. En este sentido, en relación al impacto del establecimiento de salud, el hecho de que el personal de salud trabaje en un establecimiento administrado por el MINSA o Gobiernos Regionales (MINSA-GR) frente a uno privado disminuye la probabilidad de satisfacción, lo cual es una señal de que hay aspectos de esa gestión que deben ser mejorados



para que el personal esté más satisfecho. Esto es significativo porque la mayoría de los establecimientos de tercera categoría responsables de la atención de casos de salud más complejos son administrados por el MINSA o los Gobiernos Regionales. Los ingresos mensuales tienen una asociación amplia y positiva con la satisfacción.

Según Moreno & Baez (2010), si las condiciones laborales son apropiadas promueven el desenvolvimiento de competencias individuales en el trabajo, la productividad, altos niveles de satisfacción laboral y estados de motivación en los que el colaborador adquiere mayor competencia profesional y experiencia. Los tipos correctos de cultura organizacional, ambiente de trabajo y liderazgo, así como los factores psicosociales generales, impactan favorablemente en la salud, fomentando el crecimiento personal y el bienestar organizacional y personal. Asimismo, estos autores señalan que la mayor parte de las horas de vigilia de un trabajador se pasan en un lugar de trabajo, su entorno puede tener un impacto positivo o negativo en su comportamiento. El trabajo puede ser motivador y puede brindar una oportunidad de crecimiento profesional y personal para un empleado, pero también puede dar lugar a una mala salud, lo que repercute negativamente en los resultados vinculados a la calidad de la empresa y los aspectos financieros.

Según Blum y Naylor, las actitudes de un trabajador con respecto a su trabajo, a elementos precisos (empresa, compañeros, el supervisor, condiciones laborales, el salario, ascensos, entre otros.) y a la vida en general, contribuye a la satisfacción laboral. Así pues, los sentimientos generales de una persona con respecto a su empleo conforman su nivel de satisfacción laboral. Las actitudes positivas son mostradas por individuos que están extremadamente satisfechos con sus trabajos; por otro lado, las actitudes negativas son mostradas por aquellos que no están satisfechos (cito Atalaya, 1999). La relación entre factores de riesgo psicosocial, aquellos que afrontan los trabajadores durante su jornada laboral y



variables como el absentismo, el estrés, la ansiedad, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo es actualmente un contenido de estudio trascendente a nivel mundial.

Sin embargo, Michinsky afirma que "la satisfacción laboral es el nivel de placer que la persona obtiene en el trabajo". Según esta definición, una persona que está empleada en un puesto que le hace sentirse realizada tiene satisfacción en el trabajo; esta variable se describe como la postura o actitud que el trabajador asume hacia su empleo, que viene determinada por cómo ve su puesto. También se tiene en cuenta la adecuación del puesto de trabajo a sus necesidades, principios y características (Palma, 1999).

En el contexto del Centro de Salud de Santa Rosa, Centro de Salud de San Sebastián y el Hospital Tupac Amaru II-E, se ha observado mediante las visitas que realizamos previamente a nuestra investigación, que los colaboradores enfrentan una serie de desafíos en sus condiciones laborales, los cuales pueden afectar su satisfacción en el trabajo. Estas condiciones pueden incluir la falta de recursos, el exceso de carga laboral, la escasa capacitación, la deficiente comunicación entre el personal, entre otros factores. Además, la pandemia del Covid-19 generó un ambiente de mayor estrés y presión para el personal de salud, impactando directamente en su nivel de satisfacción laboral. La exposición al riesgo biológico y físico, así como la necesidad de adaptarse a nuevas prácticas y protocolos, generaron un desgaste emocional y mental en los colaboradores.

Ante esta problemática, es crucial que las organizaciones sanitarias eliminen o limiten factores de riesgo psicosocial a los que sus trabajadores están expuestos, así como que conozcan y se ponga en funcionamiento estrategias que permitan alcanzar altos niveles de satisfacción laboral.

Así mismo, fue fundamental conocer la conexión entre factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Micro Red Cusco, que incluye el Centro de



Salud San Sebastián, el Centro de Salud Santa Rosa y el Hospital Tupac Amaru II-E, con el fin no sólo de producir conocimiento sino también generar datos de gestión y consulta que permita describir la situación presente del personal de salud y tener la capacidad de favorecer el control de la situación.

### **1.3 Formulación del problema**

En base a lo expuesto el problema de objeto de investigación es:

#### **1.3.1 Problema General**

¿Cuál es la relación entre los Factores de Riesgo Psicosocial y el nivel de Satisfacción Laboral en colaboradores de la Microred de Salud Cusco – 2022?

#### **1.3.2 Problemas Específicos**

- ¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial predominantes en colaboradores de la Microred de Salud Cusco – 2022?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en colaboradores de la Microred de Salud Cusco – 2022?
- ¿Qué relación existe entre exigencias psicológicas y satisfacción laboral en colaboradores de la Microred de Salud Cusco – 2022?
- ¿Qué relación existe entre doble presencia y satisfacción laboral en colaboradores del Micro Red de Salud Cusco – 2022?
- ¿Qué relación existe entre control sobre el trabajo y satisfacción laboral en colaboradores de la Micro Red de Salud Cusco – 2022?
- ¿Qué relación existe entre apoyo social y calidad de liderazgo y satisfacción laboral en colaboradores de la Microred de Salud Cusco – 2022?
- ¿Qué relación existe entre estima y satisfacción laboral en colaboradores de la Micro Red de Salud Cusco – 2022?



- ¿Qué relación existe entre inseguridad sobre el futuro y satisfacción laboral en colaboradores de la Micro Red de Salud Cusco – 2022?

#### **1.4 Justificación**

Hoy en día, los factores de riesgo psicosocial son las condiciones en el lugar de empleo que se relacionan directamente con la estructura, desempeño de funciones, contenido del trabajo, que poseen el poder de repercutir en la salud mental o física de los trabajadores. Con la finalidad de minimizar factores de riesgo psicosocial, disminuir la incidencia de las enfermedades profesionales a favor de la organización y concienciar respecto a la trascendencia de reconocer los factores de riesgo en el lugar de trabajo, el esfuerzo de investigación actual es de máxima relevancia en los campos de salud y seguridad.

Actualmente existe la necesidad de investigar los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral de los trabajadores en la ciudad de Cusco, así como en las regiones que cubre la Red de Servicios de Salud Cusco Sur Micro Red Cusco. Por ello, el objetivo de este proyecto de investigación es relacionar ambas variables para contribuir a mejorar el desempeño y productividad del personal, así como la atención brindada a la población en general.

##### **1.4.1 Conveniencia**

En la actualidad no se cuenta con un diagnóstico actualizado de las variables de estudio dentro de la institución, por lo que la investigación es útil porque ayudará a acercarse a la realidad problemática de la población de estudio en cuanto a los factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral de los colaboradores de las diferentes áreas que la conforman. De esta manera, los resultados arrojados por la investigación constituyen indicadores para la gestión del talento humano, pudiendo ser utilizados de manera específica o integrada.





#### ***1.4.2 Relevancia social***

Esta información permitirá a la institución implementar planes o programas para optimizar las condiciones de trabajo de sus trabajadores, haciendo que sea considerada como modelo y referencia, buscando así la mejora de los procesos de gestión del talento humano con un impacto potencial. El problema de investigación es importante porque aborda una problemática real y latente que se encuentra dentro de los campos de la psicología organizacional y la gestión en salud.

La relevancia de la investigación se concentra en conocer el estado actual de los factores de riesgo psicosocial a los que pueden estar expuestos los colaboradores de la institución, así como su nivel de satisfacción laboral, con el fin de tener el conocimiento suficiente para tomar decisiones que hagan que las entidades tengan un mejor desempeño y cuenten con personas motivadas y satisfechas en lo concerniente a la producción de herramientas y conocimientos, para optimizar las condiciones de trabajo, logrando a su vez mejorar la calidad de atención a la población.

#### ***1.4.3 Implicancias prácticas***

Con el fin de elaborar talleres, programas de prevención, charlas y capacitaciones que sean de gran ayuda a los colaboradores de Micro Red de Salud Cusco para incrementar los niveles de satisfacción laboral de sus colaboradores, será necesario utilizar los datos obtenidos de esta investigación para sacar conclusiones y recomendaciones que apoyen a las autoridades de salud en el control de factores de riesgo psicosocial, así como en el control de la satisfacción laboral de sus colaboradores.

#### ***1.4.4 Valor teórico***

El objetivo de este proyecto es contribuir al acervo de conocimientos, establecer un vínculo entre factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral, así como conocer los



factores de riesgo psicosocial y los niveles de satisfacción laboral que pueden mostrar los colaboradores del sector sanitario, dentro de un contexto. Los resultados se utilizarán para informar y hacer recomendaciones a las instituciones con el fin de mejorar y superar los retos.

El análisis que se llevará a cabo entre las variables de este estudio beneficiará a las entidades porque proporcionará detalles adicionales sobre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral de los trabajadores. Con el fin de cambiar algunos hábitos y potenciar la competencia y la productividad en el trabajo, también se intentará averiguar cómo se relacionan las dos variables de la investigación.

#### ***1.4.5 Utilidad Metodológica***

Este estudio debería sentar un precedente significativo sobre la mejor técnica para investigar este tema en futuros estudios. La información se revisará y examinará con el fin de elaborar conclusiones que puedan aplicarse a futuros proyectos de investigación que entren en el ámbito del tema del estudio.

### **1.5 Objetivos de Investigación**

#### ***1.5.1 Objetivo General***

Identificar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral en colaboradores de la Microred de Salud Cusco – 2022.

#### ***1.5.2 Objetivos Específicos***

- Describir los factores de riesgo psicosocial predominantes en colaboradores de la Microred de Salud Cusco – 2022.
- Describir el nivel de satisfacción laboral en colaboradores de la Microred de Salud Cusco – 2022.
- Determinar la relación entre exigencias psicológicas y satisfacción laboral e colaboradores de la Microred de Salud Cusco – 2022.



- Determinar la relación entre doble presencia y satisfacción laboral en colaboradores de la Microred de Salud Cusco – 2022.
- Determinar la relación entre control sobre el trabajo y satisfacción laboral en colaboradores de la Micro Red de Salud Cusco – 2022.
- Determinar la relación entre apoyo social y calidad de liderazgo y satisfacción laboral en colaboradores de la Microred de Salud Cusco – 2022.
- Determinar la relación entre estima y satisfacción laboral en colaboradores de la Micro Red de Salud Cusco – 2022.
- Determinar la relación entre inseguridad sobre el futuro y satisfacción laboral en colaboradores de la Micro Red de Salud Cusco – 2022.

## **1.6 Delimitación del estudio**

### ***1.6.1 Delimitación espacial***

El proyecto se desarrolló en la Microred de Salud Cusco de la Ciudad del Cusco que comprende a los centros de salud de San Sebastián, Santa Rosa y el Hospital Túpac Amaru II-E, en el presente año 2022.

### ***1.6.2 Delimitación temporal***

Esta investigación se dio inicio en enero del 2021 hasta el mes de agosto del 2022, inició con la elaboración del proyecto, luego fue revisado y aprobado para que, posteriormente, se prosiga con la aplicación de los instrumentos de estudio, por último, se redactó el informe final.

## **1.7 Aspectos Éticos**

Para este proyecto de investigación “FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN COLABORADORES DE LA MICRORED DE SALUD CUSCO – 2022” y según el código de ética profesional los participantes de esta investigación



(colaboradores de los diferentes centros de salud) fueron informados sobre los instrumentos y evaluaciones usadas; de la misma forma se les indicó que el uso de los resultados será únicamente profesional obedeciendo de esta forma la confiabilidad y por último se les pidió el debido consentimiento informado mediante un contrato firmado por el evaluado y evaluador. Se desarrolló conforme a los siguientes criterios basado en él:

Art. 2.- Como científico, el psicólogo dirige investigaciones allí donde su juicio le indica que son necesarias y planifica toda investigación de manera que la posibilidad de error en sus resultados sea mínima; proporciona amplia información sobre las limitaciones de los datos e hipótesis, especialmente cuando éstos pueden perjudicar a individuos o grupos específicos; publica informes completos acerca de su trabajo, sin destacar jamás -sin explicación- datos que puedan tergiversar la interpretación de los resultados y evita cualquier clase de vínculos que interfieran con su objetividad.

Art. 20.- El psicólogo está obligado a salvaguardar la información acerca de un individuo o grupo, que fuere obtenida en el curso de su práctica, enseñanza o investigación.

Art. 27.- Una actitud científica y el debido respeto por los límites del conocimiento actual caracterizan todas las declaraciones de los psicólogos que, directa o indirectamente, brindan información al público, evitando la exageración, el sensacionalismo, la superficialidad u otras formas de información equivocadas.

Art. 79.- Al diseñar una investigación, el especialista o profesional se responsabiliza por la ejecución de una cuidadosa evaluación basada en la ética. En tanto la evaluación sugiera un compromiso con determinados principios de ética, el investigador tiene por obligación buscar las recomendaciones éticas y proteger los derechos humanos de los partícipes de dichas investigaciones.



Art. 80.- La responsabilidad para establecer y mantener prácticas éticas durante los estudios, recae invariablemente en el mismo investigador. Dicha responsabilidad comprende el trato que asistentes, colaboradores, empleados y estudiantes brindan, individuos que también asumen responsabilidades.



## Capítulo 2

### Marco teórico

#### 2.1 Antecedentes del estudio

##### 2.1.1 *Antecedentes Internacionales*

Gonzales, Ceballos y Rojas (2021). "Riesgos psicosociales y satisfacción laboral: una asociación sustancial para el personal de oncología, Chile", fue el titular de su estudio. Buscaban conocer la relación entre factores de riesgo psicológico y el nivel de satisfacción laboral de trabajadores de las unidades de oncología y cuidados paliativos chilenas, 110 profesionales de la salud participaron en el estudio correlacional, no experimental y transversal, que utilizó una técnica cuantitativa y un instrumento de tres partes para la recogida de datos. Según los datos demográficos, el cuestionario de riesgos psicosociales SUSESISTAS 21 y la encuesta de satisfacción laboral S20/23, existe una relación estadísticamente significativa entre los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral en el trabajo. La dimensión de riesgo psicosocial con superior riesgo son las demandas psicológicas ( $x:11,24$ ,  $de:3,06$ ), y el factor con menor satisfacción percibida es el ph ( $x:4,32$ ,  $de:1,77$ ). Los resultados también muestran que los empleados de las unidades de oncología que perciben un mayor riesgo psicológico en el trabajo tienen una peor satisfacción laboral, lo que puede repercutir en el nivel de atención.

Mancho, Sureda, y Sese (2019). ejecutaron el estudio titulado "Factores de riesgo psicosocial, conflicto organizacional y satisfacción laboral en profesionales de la salud: Un Modelo de Ecuaciones Estructurales" con una muestra de 249 empleados de un hospital público. El estudio puso a prueba un modelo de interdependencia sobre el efecto generado por



los factores de riesgo psicosocial en el conflicto organizacional y la satisfacción laboral. Los resultados demostraron un buen ajuste entre las presunciones del modelo de que el conflicto organizacional y la satisfacción laboral percibida aumentan a medida que el riesgo psicosocial se incrementa. Se llegó a los siguientes resultados; la contribución única del estudio ofrece pruebas empíricas del papel de predictor directo de riesgos psicosociales sobre el conflicto en el trabajo de los profesionales sanitarios. También sitúa el conflicto laboral como mediador entre riesgos psicosociales y satisfacción laboral. De ahí que la prevención de la primera variable planteada en el título pueda ser un método eficaz para disminuir la conflictividad y aumentar la satisfacción laboral.

De la Torre (2016). "Factores de riesgo psicosocial, satisfacción laboral y salud: un estudio en una muestra de trabajadores del sector de la construcción, España " fue el título del estudio que realizó. Su objetivo fue examinar el impacto de los factores psicosociales en la satisfacción laboral y los cambios en la salud. En este estudio transversal correlacional, la muestra se integró por 302 expertos del sector de la construcción de las provincias de Sevilla y Huelva. Con el fin de evaluar los riesgos psicosociales en el ámbito laboral se utilizaron la Escala General de Satisfacción Laboral de Warr, et al., el Cuestionario de Salud SF-36 y el instrumento de COPSOQ-ISTAS21. Los resultados de cada variable investigada se evaluaron por separado, y las relaciones entre las características psicosociales, la satisfacción laboral y la salud se mostraron después en una matriz. Los hombres constituían un total del 84,50% de los participantes, que se dividían en 19 grupos profesionales diferentes, siendo la categoría de obrero la que contaba con un mayor porcentaje de participantes femeninas. Los trabajadores tenían una formación académica bastante variada, siendo el 71,3% de ellos menores de 45 años. La relación contractual de los trabajadores con la organización muestra un inferior porcentaje de contratos indeterminados (26%) y un alto porcentaje de profesionales con más de 10 años de antigüedad en el sector. Las condiciones de trabajo en las que se desarrolla la actividad de



la construcción producen riesgos de índole psicosocial, con resultados considerables en las áreas de inseguridad futura, doble presencia, conflicto respecto a los roles, control del tiempo libre y de las exigencias psicológicas cuantitativas. Los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores son inferiores a los declarados por el público en general. Los criterios mejor valorados son las relaciones con los compañeros, el horario de trabajo y las recompensas por el trabajo bien hecho, pero los resultados no permiten concluir que exista un alto nivel de satisfacción. Los dos factores que provocan mayor descontento entre los empleados son el salario y la seguridad en el empleo. Por último, en cuanto a su opinión sobre su salud, los empleados afirman que pueden practicar una actividad física regular. La capacidad de realizar actividades fuera del trabajo no está limitada por las exigencias físicas de la construcción. Al no existir o producirse con poca frecuencia, no hay sintomatología que se convierta en una barrera para el trabajador en cuanto a la presencia de dolor en términos porcentuales.

### ***2.1.2 Antecedentes Nacionales***

León y Hernández (2019). El objetivo de su investigación, "Influencia de los Factores de Riesgo Psicosocial en la Satisfacción Laboral de los Empleados del Área de Producción en una Empresa de Extracción Minera. Arequipa. 2019", fue examinar la incidencia de los factores de riesgo psicosocial en la satisfacción laboral. El estudio se realizó como un estudio correlacional con una muestra de 47 empleados mayores de 18 años. Los dos instrumentos empleados fueron el cuestionario PSYCHOSOCIAL FACTORS AT WORK que evalúan factores de riesgo y el cuestionario LABOR SATISFACTION SCALE SL SPC para evaluar la felicidad laboral. Los resultados revelaron una fuerte asociación negativa entre ambas variables, lo que evidencia que la satisfacción laboral se reduce a medida que aumentan los factores de riesgo. Así pues, se determinó que la organización presentaba factores de riesgo psicosocial, que implica que, si bien es posible satisfacer a sus empleados a nivel extrínseco, es incapaz de motivarlos.





Tapia (2017). El objetivo de su investigación "Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017", de carácter no experimental, transversal y correlacional, fue determinar el nexo entre factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral. La población evaluada estuvo integrada por 100 enfermeras que laboraban en áreas críticas. Se emplearon, entre otros instrumentos, el Cuestionario ISTAS (COPSOQ MODELO) y el de Satisfacción Laboral (S20/23). Se determinó el Coeficiente Alfa de Cronbach para establecer la confiabilidad de los instrumentos, el cuestionario ISTAS obtuvo el resultado 0,871 y el cuestionario S20/23 obtuvo el resultado 0,816. Según los resultados, existe una correlación significativa, negativa y fuerte entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral ( $\rho = -0,756$ ;  $p = 0,000-0,05$ ). Esto significa que cuantos más factores de riesgo psicosocial existen en el ámbito laboral, menos satisfechos están los profesionales de enfermería con su trabajo.

Huamani (2017). El propósito de su investigación "Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en el personal de una empresa del Grupo Profitex en Lima Metropolitana, 2017", fue conocer la conexión entre factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral. Este estudio fue de tipo descriptivo, comparativo, diseño no experimental y cuantitativo, la muestra poblacional incluyó a 132 trabajadores. Para examinar los factores de riesgo psicosocial se utilizaron el cuestionario de satisfacción laboral Sonia Palma y el cuestionario de factores de riesgo psicosocial COPSOQ.ISTAS. Los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral mostraron una fuerte relación. Los resultados mostraron una correlación entre la satisfacción laboral y la existencia de factores de riesgo psicosocial, asociándose una mayor concentración de estos factores de riesgo con una baja motivación, satisfacción laboral y por consiguiente, un menor rendimiento laboral.



### **2.1.3 Antecedentes Locales**

Gutiérrez (2020). En su investigación del 2018 titulada "Riesgos psicosociales en colaboradores de una cadena de droguerías zona Cusco", el autor buscó identificar los riesgos psicosociales al que se ve expuesto regularmente el personal de las cadenas de droguerías en el desempeño de las funciones asignadas, entre ellas, venta al público, limpieza, manejo de inventarios, etc. Se empleó el cuestionario COPSOQ ISTAS 21 como instrumento de recogida de datos en este estudio descriptivo y transversal, en el que participaron 209 trabajadores. Los resultados del estudio muestran que la variable objeto de estudio (riesgos psicosociales) supera el 50%. La dimensión (doble presencia), que muestra que el 68,4% de los trabajadores tienen un relevante conflicto con tareas domésticas, la dimensión control respecto al trabajo que tiene el valor de 53,6%, demuestra que más de la mitad de los trabajadores no tienen un control adecuado de sus funciones y la dimensión apoyo social y calidad del liderazgo tiene un valor del 38,8%, valor que demuestra que los trabajadores experimentan agotamiento emocional como consecuencia de la atención directa a los clientes.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Riesgos Psicosociales**

Aunque los estudios sobre factores organizativos y psicológicos, vinculados con la salud en el trabajo no es algo inédito, recientemente ha ganado protagonismo y reconocimiento (EU - OSHA, 2002; Houdmont y Leka, 2010; Näswall, Hellgren y Sverke, 2008). Debido a los trascendentales cambios organizativos y a los actuales procesos de globalización, la exposición a riesgos psicosociales ha aumentado en frecuencia e intensidad, por lo que resulta conveniente y necesario identificarlos, evaluarlos y controlarlos a fin de reducir los riesgos para la seguridad y salud laboral (EU - OSHA, 2007).

Se denominan riesgos psicosociales a la totalidad de condiciones y situaciones laborales relacionadas con el tipo de organización, la naturaleza de la ocupación y la ejecución de las



funciones que poseen el potencial para impactar negativamente en la salud y el bienestar (psicológico, social y física) del colaborador, así como en sus condiciones laborales (ACHS, 2013).

Las condiciones que se presentan en una situación laboral y que están vinculadas de manera directa con los factores ambientales (agentes químicos, biológicos y físicos), la metodología y procedimientos laborales, el desempeño de tareas, la organización, el contenido de la ocupación y las interacciones entre colaboradores, que pueden perjudicar por medio de mecanismos fisiológicos y psicológicos, se denominan factores de riesgo psicosocial laborales, según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT, 2001).

Aquellos elementos de la conceptualización, gestión del trabajo y estructura, entorno ambiental y social, que poseen el potencial de dañar a los empleados física, psicológica o socialmente se denominan factores de riesgo psicosocial en el trabajo (Cox, Griffiths y Randall, 2003).

Según el Comité Mixto OMS - OIT (1984), los factores de riesgo psicosocial en el ámbito laboral incluyen interacciones laborales, condiciones del trabajo, así como relaciones entre empleados, organizaciones y características personales del trabajador (sus requerimientos, cultura y circunstancias personales fuera del trabajo).

Dado que se componen tanto de factores personales del trabajador como de diversas variables del entorno laboral, como actitudes, motivación, percepciones, experiencias, capacidades, formación y recursos profesionales y personales; los factores de riesgo psicosocial en el ámbito laboral son numerosos, cuya naturaleza es diversa y compleja durante largos periodos de tiempo. La personalidad y las circunstancias del empleado influyen en su forma de ver la realidad y de reaccionar ante diversos escenarios laborales. En consecuencia, no todos los empleados se enfrentan a un problema en el trabajo de la misma manera, porque los rasgos de cada uno dictan la gravedad, el tipo y los resultados de sus respuestas.



En cualquier caso, los factores de riesgo psicosocial en el trabajo son aquellos aspectos vinculados con las condiciones laborales y lo que es más importante, de cada organización, que poseen el potencial de perjudicar la salud del trabajador y la calidad de sus tareas.

### **Factores relacionados con el entorno del trabajo**

*Condiciones ambientales.* El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2001) afirma que hay que tener en cuenta los factores ambientales, así como aquellos contaminantes biológicos (bacterias, endoparásitos, virus y hongos); agentes físicos (ambiente luminoso - nivel de iluminación, equilibrio de luminancias, deslumbramiento, ambiente termohidrométrico - temperatura, radiaciones, ruido, vibraciones, entre otros.); agentes biológicos (bacterias, hongos, etc.) y agentes químicos (desinfectantes, humo, disolventes, vapores, polvo, etc.) que se encuentran presentes alrededor del trabajador y que pueden causar malestar, ansiedad o efectos adversos en su salud (INSHT I. N., 1997).

La iluminación en el área de trabajo debe ser adecuada para las tareas que estén realizando los colaboradores; la insuficiente iluminación (deslumbramiento, iluminación excesiva o carente) puede provocar que las tareas resulten más difíciles y provocar una disminución del rendimiento, un mal desempeño y frustración, lo que puede ocasionar un impacto adverso en la salud mental y física (INSHT I. N., 1997).

Los trabajadores deben poder concentrarse, prestar atención y comunicarse mientras haya ruido de fondo. El ruido en el trabajo puede aislar a los empleados, aumentar los errores y accidentes, limitar la comunicación, ocultar otras señales acústicas del entorno y afectar de manera negativa la satisfacción y la productividad. Además, obstaculiza la función cerebral, lo que provoca cansancio, irritación, dificultades de concentración y un bajo umbral de molestia. Cuando el ruido es esperado, aunque resulte agobiante, causa menos molestias que cuando



aparece de repente y sin previo aviso, porque el trabajador se ve obligado a adaptarse al cambio con mayor rapidez (INSHT, 2001).

La temperatura en el espacio laboral debe ajustarse a cada actividad del colaborador, puesto que repercute en su confort y bienestar. Aunque ocasionalmente puede producirse una adaptación al ruido, esta adaptación es una respuesta que exige mucha energía, y una exposición prolongada al ruido puede provocar fatiga y disminución del rendimiento. Las bajas temperaturas disminuyen las destrezas físicas de los colaboradores, degrada la calidad del trabajo e incrementa el riesgo de accidentes o incidentes. El calor extremo también puede provocar somnolencia en los trabajadores, lo que es perjudicial para las ocupaciones que requieren hacer distinciones finas o tomar decisiones importantes (INSHT, 2001).

***Diseño del puesto de trabajo.*** Ramos, Piero y Ripoll (2002) afirman que el objetivo es alcanzar la adaptación ergonómica respecto a las medidas geométricas del espacio laboral vinculadas con características corporales del colaborador, puesto que la apropiada colocación de las herramientas previene el estrés y el cansancio, además de los problemas músculo esqueléticos.

Por lo tanto, en cada puesto laboral deben evaluarse la forma de presentar los datos o información (definición de las pantallas, dificultad del sistema informático, documentos, entre otros.), las características físicas del colaborador, el equipamiento (color, mesa, silla, dimensiones, etc.), planos y alcances (elementos típicamente utilizados) (densidad de ocupación, espacio libre bajo la mesa, distancia entre colaboradores -proxemia-, anchura o extensión para ejecutar movimientos, etc.), posición que se adopta en el curso de la actividad laboral (sentado, brazos levantados, agachado, de pie, entre otros.) y los equipos empleados (vehículos, pantalla de visualización, maquinarias, etc.).



La disposición espacial de los lugares de trabajo, que recientemente ha pasado de una configuración cerrada con puestos laborales personales a una configuración abierta en la que los colaboradores no están totalmente aislados, aun cuando puede haber separaciones entre ellos, puede ser el factor más importante desde la perspectiva psicosocial. La hipótesis que subyace al cambio frecuente de la primera a la segunda es que las configuraciones abiertas fomentan la satisfacción, productividad y comunicación, al tiempo que posibilitan una superior flexibilidad. Sin embargo, mientras que los factores ergonómicos relacionados con el mobiliario, la iluminación y el ambiente térmico son suficientes, la configuración abierta se queda corta cuando se trata de adaptarse a aspectos relacionados con el espacio y el ruido en el trabajo.

Además, la ausencia de cercanía y libertad en el entorno abierto parece hacer que los trabajadores sean más hostiles y agresivos, lo que provoca una disminución de las interacciones sociales y una menor comunicación interpersonal. En el espacio laboral, es razonable esperar conflictos o una distorsión en los patrones comunicativos, hostilidad, ausencia de cooperación, retraimiento, incremento de la competitividad y evaluación negativa de otros individuos, ya que los sentimientos satisfactorios vinculados con situaciones sociales son escasos cuando la densidad se percibe como excesivamente alta (Ramos, Peiró y Ripoll, 2002).

### **Factores relacionados con la organización y gestión del trabajo.**

***Pausas y descansos.*** La capacidad de un trabajador para desempeñar su trabajo puede verse afectada positiva o negativamente por la distribución, organización y planificación de sus horas laborables, pausas y períodos de descanso. Esto puede ocurrir tanto directa como indirectamente para el trabajador, la organización y el entorno en el que trabaja (Arteta, 2011).

El exceso de horas de trabajo conduce al agotamiento físico y mental (incapacidad para mantener asociaciones, esfuerzo físico, memorias desagradables que distraen a la persona, dificultan el adecuado rendimiento y la concentración), que se une a una reducción del tiempo



libre y de los tiempos de inactividad, dificultando la recuperación del esfuerzo efectuado por el trabajador. Es posible que un colaborador se recupere del agotamiento producido por condiciones ambientales poco favorables, tareas repetitivas, esfuerzo físico (ruido, temperatura alta, entre otros.), etc. (INSHT, 2001), así como la carga mental producida por exigencias intelectuales, cognitivas o mentales cuando se dispone de descansos y pausas a lo largo de las horas de trabajo.

El cansancio normal puede superarse totalmente con el descanso. Debido a que el esfuerzo físico o mental continuado altera el organismo y produce una disminución del rendimiento y agotamiento, se aconseja realizar pequeños descansos durante las horas laborales y algunas pausas más largas que supongan un descanso de la actividad laboral (INSHT I. N., 2002).

Para evaluar la relación entre cansancio y descanso, es imprescindible conocer la duración y jornada laboral, el tipo de empleo, los intervalos de descanso, pausas, carga y contenido. Puesto que, aquella jornada de trabajo de duración y pausas idóneas, redundan en un descenso de la cantidad de accidentes, un incremento de productividad, recuperación del bienestar físico, psíquico y del agotamiento, factores como la cantidad, duración y el cuándo parar o descansar deben tenerse en cuenta de manera simultánea (INSHT, 2001).

***Horario de trabajo.*** Muchas empresas tienen tanto un horario de trabajo fijo, durante el cual todos los empleados deben estar presentes, como un horario de trabajo flexible, en el que los empleados pueden elegir la hora de inicio y fin de la jornada laboral. Dependiendo de la estructura de la empresa, estos horarios flexibles pueden variar.

Un horario flexible favorece el equilibrio entre las obligaciones laborales y familiares y otorga a los empleados cierta autonomía temporal, factores ambos que aumentan la satisfacción laboral (Carrasco, 2012).



Asimismo, se afirmó que los empleados que experimentan y perciben mayor flexibilidad en el lugar de trabajo y en lo concerniente a sus horarios, tienen una vida mucho más saludable que los que experimentan una jornada laboral con mayor inflexibilidad (Grzywacz, Casey y Jones, 2007).

**Trabajo a turnos y nocturno.** Los turnos laborales obligan al empleado a estar ocupado cuando quiere relajarse y viceversa. Además, le excluyen de las normas sociales y familiares. Por todo ello, existe un triple conflicto entre las obligaciones laborales, biológicas, familiares y sociales (Carrasco, 2012).

El trabajador, su familia y su salud se ven afectados negativamente por el escenario del trabajo nocturno. La mayoría de las personas coinciden en que el trabajo nocturno no es bien tolerado ya que 180o-invierte la actividad del trabajador, desincroniza con el reloj biológico y dificulta el descanso nocturno (Carrasco, 2012).

Cuando las tareas son realizadas secuencialmente por varios empleados durante una jornada laboral, se completa un total de 16 a 24 horas de trabajo. Esto se conoce como trabajo por turnos.

Las operaciones fisiológicas del cuerpo humano siguen repeticiones repetitivas predecibles, o ritmos biológicos. Estos ritmos suelen clasificarse en infradianos, circadianos o nictamerales (ciclo de 24 horas) y ultradianos (ciclo superior a 24 horas) (ciclo inferior a 24 horas).

Dado que está influido por elementos exteriores como horarios socialmente impuestos y la luz, así como el trabajo por turnos y el trabajo nocturno, el ritmo circadiano es uno de los más perjudicados, de manera que es más estudiado. Los ciclos de vigilia y sueño están sincronizados por estos ritmos biológicos, que suelen ser más activos durante el día que por la noche.





Un desajuste entre horarios previstos o impuestos y el ritmo biológico de sueño y vigilia, da lugar a trastornos del ritmo sueño-vigilia. Es decir, el sistema interno de sueño-vigilia y las necesidades sociales no están sincronizados, que es como se identifican estos trastornos. Los problemas circadianos se presentan de diversas formas, como el retraso de la fase del sueño (retraso durante el principio del sueño y despertar retrasado), el desfase horario de unas largas vacaciones o un cambio de huso horario, y los cambios de turno en el trabajo.

La empresa debe evaluar el trabajo por turnos o el trabajo nocturno porque este tipo de horarios puede provocar alteraciones corporales, dificultades para dormir y cambios en las relaciones personales, sociales y profesionales. Por ello, si es posible, se debe dar a los empleados la opción de escoger un turno y debe informárseles con antelación sobre sus respectivos horarios de trabajo por turnos. En otras palabras, los empleados que trabajan a turnos deben ser informados adecuadamente de los cambios de horario con antelación para adaptarse mejor a ellos en términos de descanso y sueño, así como para planificar su vida social.

Al alterarse los ciclos de sueño/vigilia, el ritmo biológico se desequilibra, pero cuando se reanuda un horario regular, vuelve a la normalidad. El ciclo típico de descanso-actividad del trabajador se ve obligado a invertirse al trabajar por turnos, especialmente por la noche, lo que le obliga a adaptar sus funciones al horario de actividad nocturna. Como resultado, se produce un cambio gradual en el funcionamiento del organismo que empeora con cada noche adicional trabajada, pero nunca por completo. Los cambios son el resultado de su incapacidad para adaptarse a cambios exteriores y de la tensión constante que experimenta al intentar adaptarse en el cambio de ritmo (INSHT I. N., 1997). Debido a estos cambios en los ritmos circadiano y ultradiano, se producen fluctuaciones en los sistemas endocrino, cardiovascular y respiratorio, así como en lo que respecta a la temperatura corporal central (que es mayor por la mañana).

***Funciones y tareas.*** Según el INSHT (1995), los elementos asociados a las tareas y funciones corresponden a la importancia y el contenido del puesto para el empleado que lo



desempeña. Un puesto con contenido es aquel que tiene suficientes responsabilidades y funciones y da al empleado una sensación de propósito en su trabajo.

Un trabajador debe tener sus herramientas, saber lo que hay que hacer, saber cómo hacerlo y creer que lo que hace tiene valor, que está haciendo una contribución positiva a la sociedad y que se le reconoce por ello para rendir al máximo de sus capacidades y hacer bien su trabajo.

En tanto algunos colaboradores priorizan la ejecución de tareas y funciones de mayor dificultad e interés, otros se sienten más a gusto realizando actividades y trabajos sencillos y rutinarios. De ahí que los rasgos objetivos de tareas y funciones por sí solos sean escasos para explicar tanto la satisfacción laboral como el estrés; sí tareas y funciones se ajustan a las necesidades y aptitudes del empleado, contribuyen al bienestar psicológico y son un factor de motivación (INSHT. N., 1996), no obstante, si son insuficientes, podrían provocar descontento laboral, estrés y cansancio.

El colaborador tiene la necesidad y derecho de comprender las funciones y responsabilidades de su puesto laboral, de tenerlas por escrito y de que se clasifiquen por orden de complejidad creciente e idoneidad para el colaborador.

***Ritmo de trabajo.*** Se refiere a la cantidad de tiempo necesario para completar la tarea y puede estar influido por la necesidad de celeridad respecto al cumplimiento de las funciones, la capacidad de recuperarse de los retrasos, la presión de los plazos, la rapidez automática de las maquinarias, la competencia en el lugar de trabajo, las normas de producción, el volumen de trabajo que hay que completar, el control jerárquico directo con limitaciones de tiempo, entre otros. (INSHT I. N., 2005).

La exigencia del trabajador de atenerse a una cadencia establecida en el trabajo en cadena determina el ritmo. Este tipo de ocupación es problemática ya que elimina por completo la capacidad del colaborador para autorregularse, exige que todo el mundo trabaje de la misma



manera y a la misma velocidad, y porque las personas pueden adaptarse de distintas maneras a este tipo de sistema de trabajo debido a las variaciones individuales. La necesidad de completar una tarea en un tiempo determinado determina el ritmo de los trabajos considerados no repetitivos. Pero, además, es importante recordar que la cantidad de tiempo necesaria para completar una tarea cambia en función de las circunstancias y la capacidad del colaborador, así como, para el mismo colaborador, en función de su nivel de agotamiento, entre otros. (INSHT I. N., 2005).

Dado que, a partir de una perspectiva ergonómica, la velocidad del trabajo debe permitir laborar durante toda la jornada sin experimentar niveles importantes de cansancio, los trabajadores deben completar sus actividades a un ritmo que posibilite recuperarse física y mentalmente a través de pausas e intervalos de descanso (INSHT, 2001).

**Monotonía.** Toda profesión tiene componentes que pueden hacerla apasionante y enriquecedora o, por el contrario, hacerla desagradable, fastidiosa y monótona (INSHT I. N., 2002). El trabajador carece de iniciativa y tiene menos libertad cuando sus funciones son aburridas, habituales y repetitivas. Además, el colaborador ignora dónde encaja su tarea en el proceso global de fabricación debido a la fragmentación del trabajo.

Para que un puesto laboral sea conveniente, debe disminuirse la cantidad de funciones aburridas, habituales, repetitivas y rutinarias, la labor debe ser variada y con una variedad de atribuciones y tareas; lo que favorece a una mejor organización del volumen laboral. La labor repetitiva y monótona realizada en entornos poco estimulantes provocan problemas de salud y la insatisfacción laboral (INSHT, 2002).

**Autonomía.** El grado de autonomía de un trabajador determina cuánto control tiene sobre cómo se planificará y llevará a cabo su tarea. Esto significa que el empleado tiene autonomía para controlar su forma de trabajar, el orden, el ritmo en el que realizan las funciones y la capacidad de supervisar resultados. Esto es necesario porque el empleado debe ser capaz



de tomar la delantera para organizar su labor, elegir la mejor manera de completar sus actividades y controlar el ritmo (INSHT I. N.,2002).

Dado que el control viene determinado por el nivel de responsabilidad, iniciativa y autonomía en el trabajo, se cree que cuanto más autonomía y responsabilidad haya, más probable será que un empleado sienta que controla su trabajo. Se ha demostrado que la cantidad de control que un empleado tiene sobre su trabajo y la felicidad laboral están positivamente correlacionadas. Pero tener demasiado o muy poco control puede tener efectos psicológicos y físicos perjudiciales.

La libertad para cambiar la secuencia de las distintas operaciones y alterar las actividades, así como para elegir cuánto tiempo dedicar a cada una de ellas, es necesaria para que el trabajador pueda emitir juicios sobre las tareas que realiza.

Cuando el control del sistema llega a ser exhaustivo, puede dar lugar a una subordinación tecnológica absoluta, a la erradicación absoluta de iniciativas e inclusive una violación de la privacidad del colaborador (INSHT, 2001).

**Carga mental.** Referida al conjunto de exigencias psicofísicas a las que debe hacer frente un empleado mientras trabaja (INSHT I. N., 2002). Es por esto que, un notable factor de riesgo que se presenta en numerosas tareas en el trabajo es la carga laboral, tanto psíquica como física.

Las exigencias impuestas al colaborador a lo largo de la jornada laboral, comprende actividades que requieren esfuerzo físico y trabajo muscular, si dichas tareas superan sus límites pueden provocar fatiga física, esto se conoce como carga física.

El efecto preciso de las interacciones entre un determinado trabajador y una o diversas tareas concretas, podría considerarse una carga mental, a pesar de que no existe una definición ampliamente consensuada de la misma. En consecuencia, determinados trabajadores pueden



considerar que una determinada actividad es más difícil que otras (González, Moreno y Garrosa, 2005).

La carga mental hace referencia a la agrupación de exigencias intelectuales, mentales o cognitivas a las que se encuentra sometido el colaborador durante la jornada de trabajo; es la cantidad de esfuerzo intelectual o mental que se requiere para completar la tarea (INSHT I. N., 2002). El cansancio mental se desarrolla cuando la intensidad y/o duración de las funciones cognitivas se utilizan en exceso y las demandas cognitivas no se adecuan a la capacidad de reacción del colaborador.

El grado en que un trabajador debe movilizar sus recursos mentales y físicos para completar una tarea se conoce como su carga mental, que es efecto de una compleja relación entre sus elementos personales, técnicos, sociales y organizativos (INSHT I. N., 2002).

Tanto la cantidad de información que debe procesarse en una actividad, como las cualidades del colaborador (edad, formación, experiencia, etc.) afectan a la actividad mental que se requiere para completar una tarea (INSHT, 2001).

Cuando una tarea requiere el procesamiento mental de la información, entran en juego procesos cognitivos que incluyen la recogida de información del entorno (percepción), su análisis (razonamiento en cualquiera de sus formas), el almacenamiento y uso de información previamente recordada (memorización) y el aprendizaje de sus variantes. Todos estos procedimientos, que requieren un esfuerzo mental más o menos intenso, son importantes para el procesamiento de la información (INSHT I. N., 2005).

Los mecanismos respecto a la carga mental son complicados puesto que las funciones cognitivas también deben examinarse desde una perspectiva cualitativa, teniendo en cuenta el nivel de las dificultades intelectuales y cognitivas de las actividades en cuestión. Esto significa que, las actividades cognitivas no pueden examinarse exclusivamente desde una perspectiva



cuantitativa (cantidad de información procesada). Es posible la concurrencia simultánea de estos factores en exceso (sobrecarga) y en defecto (subcarga o infracarga) (INSHT, 2001).

Dado que la ausencia de estimulación es contraproducente como el exceso, la infra carga de trabajo, tanto cualitativa como cuantitativamente, podría provocar estrés, malestar emocional, aumento de los accidentes, hostilidad y la falta de focalización y atención, aunque, paradójicamente, una pequeña cantidad de tensión tiene un impacto estimulante y resulta ventajosa (INSHT, 2001).

La sobrecarga de trabajo afecta directamente al tabaquismo, los niveles de ansiedad y la satisfacción laboral (INSHT, 2001a), tal como a la baja autoestima, el colesterol alto, el corazón acelerado y el agotamiento. También puede provocar una apoplejía o una hemorragia cerebral, como en Japón, donde la afección se conoce como karoshi, o "karo" cansancio excesivo y "shi" muerte.

A menudo se prolonga la jornada laboral asignando más tiempo al trabajo para reducir la sobrecarga de trabajo. El excesivo número de horas trabajadas no sólo hace que el trabajador esté más agotado, sino que también puede tener un mal efecto respecto a la vida en el entorno familiar y social, lo que limita las opciones de apoyo social.

El agotamiento muscular se produce por una actividad física prolongada. El agotamiento mental se produce por exigencias mentales, aburrimiento o trabajo monótono. El agotamiento emocional está causado por un estrés extremo y se caracteriza normalmente por un embotamiento o reducción de respuestas emotivas. El agotamiento de habilidades se produce por una disminución de la atención a determinadas actividades, de modo que la precisión y ejecución en la ejecución de tareas disminuye gradualmente. También existe una tipología del cansancio laboral basada en el área del cuerpo que se ve afectada: agotamiento muscular, cognitivo, neuronal, psicológico y sensorial (Bartley, 1976).



La clave para la prevención es encontrar un nivel en el que cada empleado pueda rendir al máximo y mantener un nivel saludable. De esta forma, se podrán evitar los extremos de complejidad, complejidad o sobrecarga, así como los extremos de sencillez, aburrimiento o falta de trabajo.

Mediante el uso de técnicas exploratorias, la escucha activa y permitiendo aclaraciones, justificaciones y reformulaciones, se puede utilizar una entrevista semiestructurada con el empleado, sus compañeros de trabajo, subordinados y superiores para evaluar la carga mental.

**Formación.** Toda tarea requiere un cierto nivel de formación previa, así como, con frecuencia, cierta formación en el cargo laboral. Esto significa que mientras mayor sea el nivel de habilidad, más variadas serán las tareas a realizar y, por lo tanto, mayor será la probabilidad de que el empleado realice un trabajo satisfactorio. (INSHT, 2001).

Un colaborador que realiza una tarea que está por encima o debajo de su nivel formativo podría experimentar descontento en el trabajo.

**Responsabilidad.** Si el trabajador no está lo suficientemente calificado para realizar la tarea, el desequilibrio entre la responsabilidad por los probables errores y el grado de control sobre el trabajo podría determinar la ocurrencia de diferentes alteraciones en el colaborador, el grado de responsabilidad de este debe ser proporcional a sus habilidades y a los recursos que tiene en disposición para desempeñarse satisfactoriamente. Además, si un trabajador está empleado en un puesto o nivel por debajo de sus cualificaciones y capacidades, puede causar desmotivación, y si está empleado en un puesto por encima de sus capacidades, puede causar estrés (INSHT, 1995).

**Desempeño de rol.** La agrupación de exigencias y expectativas respecto al comportamiento que se espera del individuo que ocupa un determinado cargo se denomina rol (persona focal). Estas demandas y expectativas son formuladas por individuos o grupos que se ven afectados negativamente por las acciones de la persona focal y que, real o aparentemente,



poseen el poder de ejercer presión sobre la persona focal para que cambie su conducta. En otras palabras, un rol es un conjunto de expectativas que uno tiene de sí mismo y de los demás sobre el tipo de comportamiento adecuado para el puesto que ocupa. Así, el rol se desempeña y desarrolla en el contexto de interacciones sociales entre emisores de roles y personas focales, que constituyen el conjunto de roles (Peiró & González-Romá, 1991).

En consecuencia, independientemente de su identidad, la función de todo trabajador es el patrón de conducta esperado. En otras palabras, es el conjunto de acciones esperadas del trabajador y de los demás que están relacionadas con el puesto de trabajo.

***Sobrecarga de rol.*** En el mundo laboral moderno, hay trabajos que exigen muchas horas, casi ninguna y, a veces, trabajos con mucha responsabilidad (directivos, por ejemplo). Además, hay trabajos en los que las dificultades económicas obligan al trabajador a pluriemplearse, y hay trabajos en los que las trabajadoras tienen una doble jornada porque trabajan tanto en la oficina como en casa. La sobrecarga de funciones se refiere a la acumulación de obligaciones y exigencias derivadas del desempeño de una o varias responsabilidades, tanto cuantitativa como cualitativamente. Todas estas trabajadoras luchan por conciliar las obligaciones laborales y familiares (INSHT I. N., 2005).

***Ambigüedad de rol.*** Un trabajador con ambigüedad laboral experimenta una incertidumbre constante porque no está seguro de lo que se espera de él, es decir, carece de una comprensión clara de su posición dentro de la organización. Cuando un trabajador no tiene suficientes puntos de anclaje, o no los suficientes, para realizar su trabajo, se habla de ambigüedad de rol. Esto ocurre cuando faltan definiciones de las actividades o se debe a información incompleta, imprecisa y a menudo cambiante sobre la finalidad del cargo, responsabilidades, relaciones, procedimientos y autoridad del trabajo.

Aun cuando la ambigüedad de roles es un hecho típico en cada cambio concreto en el cargo que ocupa el individuo o en la organización, es temporal y aun cuando es desfavorable,





no posee repercusiones perjudiciales. No obstante, si se produce un escenario de ambigüedad constante, la capacidad de adaptación del trabajador se verá más seriamente comprometida (INSHT, 2001).

**Conflicto de rol.** Generado cuando las exigencias o requisitos laborales entran en conflicto o son incongruentes entre sí para completar la tarea encomendada. Esto puede ocurrir como resultado de las distintas expectativas dentro de la propia organización, la incompatibilidad con el horario de cada uno, los conflictos con las propias creencias, valores, o entre las distintas funciones particulares.

El conflicto de roles, especialmente cuando se trata de objetivos, viene a ser una deficiencia organizativa que reduce inmediatamente la felicidad de los empleados y da lugar a una consecución inferior de los objetivos de la organización. El conflicto de roles y la ambigüedad tienen efectos perjudiciales tanto para el empleado como para el empleador, como la disminución del rendimiento, el absentismo y un alto índice de rotación laboral. Para el empleado, estos efectos incluyen tristeza, ansiedad, baja autoestima y descontento laboral.

El estrés de rol puede producirse tanto por ambigüedad respecto al rol o por el conflicto de este, que podrían ser perjudiciales para el bienestar psicológico (INSHT, 1995).

La sobrecarga, ambigüedad y conflicto de roles (el acopio de tareas y expectativas para cumplir con uno o más roles) son factores que contribuyen al estrés de roles que ocurre cuando se desempeñan responsabilidades en una organización.

Con una entrevista semiestructurada con el empleado, compañeros, subordinados y superiores utilizando técnicas exploratorias, escucha activa y permitiendo aclaraciones, razonamientos y reformulaciones, se puede evaluar el conflicto y ambigüedad de rol (Gil, 2012).

**Comunicación en el trabajo.** García (2011) sostiene que la empresa debe promover tanto las interacciones oficiales como las informales entre los empleados. La comunicación en



el trabajo puede adoptar muchas formas, desde órdenes claras de la dirección hasta bromas entre compañeros.

**Comunicación formal.** La comunicación formal se utiliza para guiar el comportamiento hacia metas centrales, principios, estándares y normas de la organización. Puede basarse en la comunicación verticalmente ascendente (permite comprender las perspectivas e impulsa la iniciativa de los empleados), verticalmente descendente (facilita establecer objetivos y políticas organizacionales) y horizontalmente (facilita el soporte emotivo entre empleados y permite coordinar tareas y resolver conflictos) (INSHT I. N., 2005).

Así pues, la empresa debe fomentar el contacto formal a través de tres vías principales:

a) El canal vertical ascendente se emplea para expresar sugerencias o quejas, es una declaración directa de los empleados a sus empleadores y suele ser eficaz gracias a los buzones de quejas y sugerencias, así como a las reuniones grupales, etc. Otros creen que este canal funciona peor en las organizaciones. El trabajador no siente que lo escuchan, ni que es atendido respecto a sus requerimientos en el trabajo cuando no hay oportunidades para esta forma de comunicación.

b) El canal vertical descendente se emplea para directivas y políticas de gestión. Los niveles superiores de la jerarquía de trabajo se comunican con los inferiores en un flujo descendente. Las instrucciones de trabajo, las publicaciones corporativas y otros formatos son los más frecuentes. Sin este conocimiento, las circunstancias pueden volverse confusas y desagradables.

c) El canal horizontal, a menudo es necesaria la comunicación entre compañeros, la coordinación y la ayuda técnica e instrumental entre colegas. Los mensajes enviados deben ser comprensibles, accesibles y claros en los distintos niveles de educación y madurez del colaborador al que va dirigido. La comunicación en el lugar de trabajo debe ser activa y transparente.



**Comunicación informal.** La comunicación informal ayuda a desarrollar actividades profesionales mediante la construcción de redes de colegas y sirve como un sistema de soporte social y escape de agravios, conflictos y frustraciones en el lugar de trabajo. Las dificultades en dicha comunicación pueden deberse a diferencias en las perspectivas de los empleados, los estilos interpersonales que eligen y el desarrollo de estrategias para mejorar la comunicación. (INSHT, 2001).

**Estilo de mando.** Según García (2011), la forma de mando afecta al lugar de trabajo, a las relaciones entre empleados y a las relaciones entre empleados y supervisores, ya que la actitud del superior o jefe tiene un efecto directo o indirecto en los empleados bajo su mando y en el lugar de trabajo. Los cuatro modelos o patrones principales (paternalista, autocrático o autoritario, participativo o democrático y pasivo o "laissez faire" ) suelen combinarse para crear diferentes estilos de mando o dirección.

**Estilo autoritario o autocrático.** García (2011) afirma que este tipo de liderazgo se fundamenta en la noción de autoridad y en la que se percibe que el jefe sólo emite órdenes en lugar de proporcionar información sobre los objetivos.

Con frecuencia, el jefe toma todas sus decisiones por sí mismo con poca o ninguna aportación de su personal. El control se practica con propensión a despreciar el rendimiento del trabajo. Sólo comparte información con los subordinados sobre cuestiones organizativas, lo que sugiere una escasa coordinación entre los niveles de dirección. El juicio u opinión del subordinado no se valora y sólo se escucha nominalmente, lo cual desalienta la creatividad e iniciativa. En consecuencia, este estilo de dirección no fomenta la autorreflexión ni el desarrollo de la originalidad.

**Estilo paternalista.** García (2011) afirma que la persona que utiliza este estilo escoge ser demasiado protectora, no fomenta el liderazgo, no aprecia iniciativas de los demás y tiene tendencia a mantener y producir personas indecisas, inseguras y añoradas. La totalidad de



subordinados deben dirigirse al jefe con el fin de resolver sus problemas. Según este estilo, el interés individual prima sobre los requisitos de las organizaciones porque la empresa está justificada para permitir a los empleados crecer personalmente. El jefe paternalista, al igual que el autoritario, se esfuerza por evitar enfrentamientos y utiliza técnicas de gestión generales y suaves, pero no permite la participación.

***Estilo pasivo o laissez faire (dejar hacer).*** Según García (2011), esta forma de liderazgo implica una supervisión menos directa de las actividades de los empleados y se lleva a cabo a distancia. En situaciones conflictivas, el jefe se reprime y deja que los subordinados mantengan el control de sus propias acciones. No ordena ni ofrece instrucciones.

***Estilo democrático o participativo.*** Según García (2011), una persona que practica este estilo suele escuchar y valorar las ideas de quienes están a sus órdenes, favorece las iniciativas creativas y, lo que es más importante, mantiene un alto nivel de autocrítica y de crítica entre iguales.

El directivo ofrece a los subordinados la probabilidad de intervenir de modo activo en la toma de decisiones, hace hincapié en el papel de la coordinación del equipo y se ocupa exclusivamente de los problemas centrales. El mando se centra en identificar las características vinculadas a los resultados del trabajo más que a los problemas formales. Fomenta una comunicación eficaz entre directivos y empleados en los distintos niveles de gestión, así como entre supervisores y subordinados, y mantiene a todos al corriente de los cambios que pueden repercutir en todo el sistema.

Debido a que fomenta la participación, la cooperación y el compañerismo de los empleados y ayuda en la creación de un verdadero sentido de trabajo en equipo, un enfoque democrático es el más adecuado para administrar cualquier tipo de lugar de trabajo. Sin embargo, debe recordarse que el enfoque de gestión ideal también está influenciado por la etapa



de desarrollo de las organizaciones, las metas trazadas en la misión, la complejidad de la tarea, las funciones asignadas, la personalidad del subordinado, las circunstancias relevantes, la experiencia del gerente, la personalidad del empleador y conocimiento de la tarea del subordinado.

Deben evitarse los extremos en cualquier situación, como cuando un directivo asigna actividades sin tomar en consideración la capacidad y autonomía de decisión del empleado o cuando un directivo no hace nada y deja que el equipo realice la tarea que se le ha encomendado (INSHT I. N., 1996).

***Participación en la toma de decisiones.*** Uno de los factores que contribuyen a la insatisfacción en el lugar de trabajo es la falta de participación de los empleados en la toma de decisiones y en las estructuras de trabajo.

Por ello, es práctico tener en cuenta los medios de participación (representantes, buzones, reuniones, entre otros.) y la participación en la política de personal, celebración de un convenio colectivo (rotación de empleados, despido, contratación, etc.), gestión, planificación y organización del trabajo, así como métodos y procedimientos. Los trabajadores también deben implicarse en iniciativas relacionadas con el ejercicio de su derecho a la educación y la instrucción en lo referido a la prevención de riesgos en el trabajo.

***Relaciones interpersonales en el trabajo.*** Entre otras cosas, los individuos necesitan conexión social, que es una fuente de estimulación del comportamiento. Así, las relaciones en el trabajo interpersonales -relaciones con compañeros, superiores, subordinados, usuarios o clientes- y las relaciones de equipo -relaciones con áreas, departamentos, equipos de trabajo, entre otros. – puede crear riesgos psicosociales.

El estrés puede ser causado por malas interacciones entre miembros de un equipo, la falta de cohesión o unión del equipo, el estrés y la dificultad para manifestar sentimientos y opiniones, la interacción social reducida y el aislamiento laboral. Por otro lado, se pueden



incrementar las oportunidades interpersonales, de comunicación y sociales, las cuales pueden incrementar el bienestar el ámbito psicológico y son positivas en el lugar de trabajo. (INSHT, 2001).

Aun cuando se cree que, una adecuada relación interpersonal laboral es en la que no existen diferencias entre empleados, es coherente que haya diferencias entre compañeros de trabajo y entre subordinados y jefes, al igual que las habría en diferentes contextos de interacciones humanas, porque podrían tener perspectivas diferentes sobre expectativas, procedimientos, tareas, objetivos entre otros.

Si los empleados practican el respeto (teniendo en cuenta las opiniones y sentimientos de los demás), la comprensión (aceptando las limitaciones, necesidades, debilidades y características personales de los demás), la cooperación (trabajando juntos para lograr objetivos comunes) y el civismo (permaneciendo amistosos y acogedores), posibilitará la resolución de conflictos interpersonales y favorecerá la productividad. También se recomienda desarrollar canales formales para resolver problemáticas interpersonales, proporcionar descansos y zonas para fomentar la interacción social y promover los contactos entre los empleados a través del diseño de la oficina.

**Condiciones de empleo.** Los trabajadores necesitan cierta seguridad y coherencia en su empleo, ya que la inseguridad y la incertidumbre en el empleo pueden provocarles ansiedad.

Las condiciones de empleo también juegan un papel en los incentivos y la satisfacción en el trabajo, incluido el tipo de contrato (permanente, temporal, etc.), la oportunidad de movilidad geográfica, el pago (incierto, etc.), la oportunidad de tiempo libre y la exposición a riesgos laborales.

### **Dimensiones de los riesgos psicosociales.**

El Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de España (citado por Fernández, 2013, p.34) precisó siete factores de riesgo psicosocial:



**Exigencias psicológicas.** La exigencia de terminar el trabajo en el plazo previsto. La cantidad y distribución del trabajo están relacionadas con la relación de esta dimensión con el ritmo y el tiempo. Se asociaron la falta de personal, baja remuneración, sistemas tecnológicos inadecuados y material de trabajo deficiente, lo que genera presión emocional y expectativas de cumplimiento, que repercute en el colaborador. Como ya se ha dicho, las capacidades cognitivas, sensoriales y emocionales del trabajador se ven afectadas negativamente por la variedad de exigencias.

**Trabajo activo y posibilidades de desarrollo.** Alude a la cantidad de labores que hay que hacer y en cuánto tiempo para completarlo. También se refiere a las oportunidades que presentan las actividades laborales relacionadas con el estilo y la naturaleza del trabajo. Las políticas de selección no tienen en cuenta el rendimiento y el talento de los empleados en este componente al momento de tomar decisiones de contratación.

Como se mencionó anteriormente, no se tiene en consideración el posible crecimiento, progreso y desarrollo profesional, por lo que, la reputación profesional se resiente y la calidad del trabajo continúa decayendo.

**Inseguridad sobre el futuro.** Las expectativas de estabilidad laboral de gran parte de los colaboradores y la probabilidad de encontrar empleo en otras organizaciones están relacionadas con la inseguridad. Como depende de las necesidades individuales que pueda tener cada trabajador, la inseguridad varía. Por otra parte, el malestar futuro ante cambios imprevistos en las condiciones de trabajo la exterioriza.

Lo anterior pone de manifiesto que la inseguridad laboral está aumentando de forma alarmante en los últimos tiempos porque existe mucha ansiedad por abandonar la empresa y encontrar otro empleo de inmediato, lo que provoca la producción de numerosos indicadores de salud.



***Apoyo social y calidad de liderazgo.*** Esta dimensión se manifiesta cuando el trabajo es aislado, sin apoyo de los jefes y subordinados en la realización del trabajo. El apoyo social consiste en brindar soporte y apoyo necesario al personal que lo requiere. Por otro lado, el líder debe tener la capacidad de liderar al equipo de manera adecuada, de lo contrario esto manifestaría una carencia en el equipo de colaboradores, lo que a su vez tendría una repercusión en cuanto al cumplimiento de los objetivos trazados. De acuerdo a lo mencionado el apoyo social significa el aspecto funcional, es decir, el tipo de apoyo que se requiere en un momento dado por el trabajador y este puede ser brindado por los superiores o los compañeros.

***Doble presencia.*** Estas presiones, simultáneas y actuales y tienen su origen en los entornos familiares y de trabajo, se crean cuando las demandas del trabajo entran en conflicto con las obligaciones familiares. La alteración de la jornada de trabajo o de las horas laborables repercute de manera directa en el grado de independencia del trabajador e interfiere en el tiempo necesario para el entorno familiar. Como resultado, este componente provoca una serie de detenciones, desacuerdos y ansiedad aguda en el lugar de trabajo, lo que afecta a la salud y la productividad del empleado. Coincido con la autora en que tener una doble presencia equivale a tener una doble jornada laboral, lo que describe la doble función que suelen desempeñar las mujeres en la sociedad, ya que deben gestionar eficazmente sus obligaciones tanto en el ámbito personal como en el profesional.

***Estima.*** El seductor sentimiento de pertenencia a un equipo de trabajo, que forja vínculos con repercusiones emocionales, está ligado a esta dimensión. Los principios que defienden todos los empleados de la organización constituyen su componente principal de participación y respeto. Para mantener a los empleados motivados, lograr un mayor rendimiento y hacer progresar a la organización, es crucial recordar que el buen rendimiento de un trabajador debe ser recompensado, ya sea con ascensos o aumentos de remuneración.





El autor sostiene que formar un equipo fuerte con personas con las que se disfruta trabajando es la mejor manera de tener un sentimiento suficiente de autoestima, por lo tanto, si se quiere ser feliz en el trabajo, hay que establecer este tipo de relaciones.

### *2.2.2. Satisfacción laboral*

Dado que las personas están tan interesadas en entender el fenómeno de la felicidad en el trabajo, un tema relevante y pertinente relacionado con la psicología del trabajo y de las empresas u organizaciones en la actualidad es la satisfacción (insatisfacción) laboral. También hay que destacar que el fracaso o éxito de las organizaciones están en gran medida predeterminados. En un sentido, es crucial valorar el esfuerzo de cada colaborador porque los recursos humanos son los que permiten las actividades laborales. En consecuencia, ha llevado a varios investigadores del comportamiento humano a considerar este factor para realizar un estudio más eficiente y significativo en la organización, que les permita ofrecer una solución a los conflictos internos. La definición adquirida de los autores en relación con la investigación realizada es la siguiente:

Según Blum & Naylor (1988), la satisfacción en el trabajo es la consecuencia de las diversas actitudes del colaborador, relacionadas con el trabajo y los motivadores particulares de su conducta (empresa, supervisor, compañeros, salario, promoción, etc.) satisfacción o descontento de los empleados. Cuando se tiene una actitud positiva hacia el trabajo, se está bastante contento con el trabajo, mientras que las personas que están descontentas con su trabajo muestran una actitud negativa, según Stephen Robbins, que hizo esta afirmación en el mismo año.

Fernández (1999) identificó siete factores que afectan la satisfacción laboral: condiciones de trabajo y el entorno físico, retribución económica, apoyo y respeto de los superiores, seguridad y estabilidad que proporciona la empresa, relación con los compañeros, posibilidad de promoción personal y profesional, por último, reconocimiento por parte de los



demás. Considera la satisfacción como una actitud general hacia el trabajo, que incluye la comprensión de las condiciones en el trabajo por parte de los colaboradores.

Asimismo, según Davis y Newstrom (2003, pp. 322 - 327), la idea de emoción debe tenerse en consideración a la hora de definir la satisfacción laboral, ya que, según ellos, los empleados dependen de la "Motivación" que reciben en el trabajo para producir un trabajo de calidad.

La satisfacción en el trabajo, según Landy y Conte (2005), es la actitud positiva y la condición emocional producidas por las valoraciones de las personas sobre su trabajo o sus experiencias laborales. Herzberg (s.f., citado por Landy y Conte, 2005) afirmaba lo contrario, diciendo "la satisfacción es el resultado de las características inherentes al trabajo, confirmando así que los factores anteriores responden a las necesidades motivacionales".

A la luz de esto, Robbins y Coulter (2005) afirmaron que la satisfacción laboral es una actitud general, mucho más que un comportamiento que las personas muestran en el trabajo.

La actitud de los empleados hacia su trabajo, según Sonia Palma (2004), se fundamenta en factores como las oportunidades de crecimiento individual, las políticas administrativas, las recompensas laborales y financieras recibidas, las interacciones con otros integrantes de la organización y las relaciones con las autoridades. Las circunstancias materiales y operativas que posibilitan terminar el trabajo. La frase "los trabajadores felices son trabajadores productivos" también está relacionada con el rendimiento. Los empleados se esforzarán más en su trabajo y producirán mayores resultados si están motivados y satisfechos con sus tareas y condiciones laborales.

Con estas ideas en mente, es posible examinar la satisfacción laboral como nada más que un sentido de satisfacción que cada empleado puede obtener al apreciar su trabajo y lograr sus metas. Por lo tanto, el trabajo puede ser en demasía exigente y requerir que los trabajadores asuman numerosas responsabilidades, pero si se les brindan las herramientas que necesitan para



hacer el trabajo, se les paga lo suficiente por el trabajo que realizan y se les brinda eso, todos los empleados necesitan beneficios. También debe completarse con éxito para aumentar la satisfacción.

### **Teorías de la Satisfacción Laboral**

***Teoría del Ajuste en el Trabajo – Dawis, England y Lofquist (1984).*** Por su énfasis en la interacción del individuo con el entorno, esta teoría viene a ser una de las más completas sobre la satisfacción de valores y necesidades. Según "su base", se basa en la idea de la correspondencia entre entorno y el individuo. En otras palabras, la teoría sugiere que si las habilidades de una persona (conocimiento, experiencia, actitudes y comportamientos) coinciden con los requisitos del rol u organización, es más probable que realice tareas y sea favorecido por los empleadores, manera de actuar. Cuantos más valores (satisfacción, autonomía, estatus, comodidad, seguridad y altruismo) realice un individuo por medio del trabajo, será de mayor agrado para la gente. Además, las mejoras en la funcionalidad o la organización (recompensas) son más relevantes para estos valores. Se dice que la posibilidad de que un individuo continúe trabajando, tenga éxito y reciba el respeto que merece se ve afectada por su nivel de satisfacción e insatisfacción.

***Teoría de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo.*** Define la satisfacción laboral como "la tendencia a trabajar basada en creencias y valores positivos generados por las rutinas laborales". Piensa en elementos como la importancia de la tarea, reconocimiento particular y social, circunstancias del lugar de trabajo y ventajas económicas (Palma, 2005, citado por Lozada, 2017).



## Factores de la satisfacción laboral

Las dimensiones para medir esta variable, según la investigación de Rodríguez, Nuez y Cáceres (2010), son los beneficios, el reconocimiento, las condiciones de trabajo, la supervisión, las políticas empresariales y los compañeros de trabajo.

Palma (2004) desarrolló siete criterios a partir de su Escala de Satisfacción Laboral (SL - SPC). A continuación, se describen:

- Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales: Componentes físicos o infraestructurales que apoyan y permiten realizar el trabajo diario.
- Factor II: Beneficios laborales y/o Remunerativos: Nivel de satisfacción respecto al incentivo financiero, tanto regular como adicional recibido a cambio del trabajo realizado.
- Factor III: Políticas Administrativas: Es la medida en que un trabajador cumple las reglas o normas institucionales que pretenden regir las relaciones laborales.
- Factor IV: Relaciones Sociales: Nivel de felicidad respecto a las interacciones con otros empleados, con los que se comparten actividades cotidianas en el trabajo.
- Factores V: Desarrollo personal: El empleado tiene la oportunidad de participar en actividades gratificantes para su propia realización.
- Factor VI: Desempeño de Tareas: Valor que el empleado vincula con sus habituales tareas dentro de la organización en la que trabaja.
- Factor VII: Relación con la Autoridad: Se trata de la evaluación que hace el empleado de sus interacciones con sus supervisores directos y de sus tareas cotidianas.

Sin embargo, en el año 2016, el mismo autor redefine los factores que inciden en la satisfacción laboral, reduciéndose a tan solo cuatro factores: Significancia de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal o social y beneficios económicos.

- Significancia de la tarea: Es la tendencia de una persona a trabajar basándose en los valores atribuidos a su propio trabajo, como la sensación de esfuerzo, logro, justicia o



contribución intelectual. Considera que, cuando un trabajador realiza su trabajo con un alto grado de realización personal y social, recibe la valoración de sus compañeros y superiores.

- **Condiciones de Trabajo:** Evaluación basada en la presencia de componentes físicos y materiales o normas y reglamentos relacionados con la autoridad que rigen las actividades laborales.
- **Reconocimiento personal o social:** Evaluación del reconocimiento propio o ajeno de su trabajo, de sus propios logros en el trabajo o de los efectos de estos resultados, y de la importancia de cada acción que realiza en el trabajo tanto para sus supervisores como para sí mismo. elementos de asertividad y felicidad laboral.
- **Beneficios económicos:** Es la determinación de metas de enfoques económicos acordes con las funciones laborales de cada trabajador, la existencia de los incentivos económicos o de las características remunerativas como resultado del esfuerzo empleado en las actividades asignadas, o algún otro factor que influya en la disposición de un trabajador a trabajar (Bravo, 2014).

### **Definiciones de satisfacción en el trabajo**

Existen diversas definiciones sobre satisfacción laboral, las que se tomaron en consideración son las siguientes:

De acuerdo con Márquez (2001), la actitud que un trabajador tiene hacia su propio trabajo, basada en las ideas e ideales que se forman sobre él, se denomina satisfacción. Tanto los requisitos reales del trabajo como la opinión que el trabajador tiene de lo que hace influyen en las actitudes. Palma (1999), considera que la satisfacción laboral es la perspectiva que el empleado tiene de su trabajo, así como una función de factores relacionados, como la oportunidad de crecimiento individual, las políticas administrativas, los beneficios monetarios y laborales recibidos, las interacciones con otros empleados y las relaciones con la autoridad,



así como las condiciones materiales y físicas que posibilitan al empleado la ejecución de sus tareas y trabajo.

### **Importancia de la Satisfacción Laboral**

Tres disciplinas científicas -la psicología, los recursos humanos y, más recientemente, la economía- abarcan principalmente la noción de satisfacción laboral. El enfoque basado en la psicología ha intentado hasta ahora explicar por qué distintos trabajadores que realizan el mismo trabajo pueden experimentar distintos grados de satisfacción laboral, siendo la percepción y los pensamientos de los empleados sobre su trabajo las cuestiones principales. Como se cree que los empleados satisfechos son más productivos, el ámbito de los recursos humanos ha concentrado sus esfuerzos en identificar las ventajas y condiciones para conservar contentos a sus colaboradores y, en consecuencia, producir mayores índices de productividad en las empresas. El tema de lo que se puede ofrecer a los empleados en términos de remuneración y otros servicios para aumentar su felicidad y satisfacción está en el centro de su estrategia. Según Aguilar, Magaa y Surdez (2010), la aportación de la economía se basa en un análisis de los elementos del trabajo que contribuyen a esta idea de satisfacción.

Según Galaz (2002, citado por Kalleberg, 1977), es importante comprender la felicidad en el trabajo porque afecta a la calidad de vida de los trabajadores y porque es más probable que un empleado satisfecho actúe en beneficio de la empresa que uno que no lo está.

### **Efectos de la Satisfacción Laboral**

Las empresas u organizaciones están formadas por grupos de individuos que trabajan juntos para alcanzar sus objetivos y metas aportando sus conocimientos, habilidades y capacidades. Las organizaciones buscan constantemente formas de aumentar su productividad y la de sus miembros porque están interesadas en conocer qué aspectos de las organizaciones afectan la satisfacción de los empleados. Una de las principales preocupaciones de las organizaciones hace referencia a la productividad que puede alcanzar a través de sus miembros. Esto se debe a



que las personas que están altamente satisfechas son más productivas. Se ha demostrado que mantener niveles aceptables de satisfacción de los empleados aumenta la productividad, disminuye índices de absentismo y reduce la rotación del trabajador, según Arnedo y Castillo (2009).

## 2.3 Hipótesis

### 2.3.1 *Hipótesis General*

**H0:** No existe relación entre los factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en colaboradores de la Microred de Salud Cusco – 2022.

**H1:** Existe relación entre los factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en colaboradores de la Microred de Salud Cusco – 2022.

### 2.3.2 *Hipótesis Específicas*

**H0:** No existe relación entre exigencias psicológicas y la satisfacción laboral en colaboradores de la Micro Red de Salud Cusco – 2022.

**H1:** Existe relación entre exigencias psicológicas y la satisfacción laboral en colaboradores de la Microred de Salud Cusco – 2022.

**H0:** No existe relación entre doble presencia y satisfacción laboral en colaboradores de la Microred de Salud Cusco – 2022.

**H1:** Existe relación entre doble presencia y satisfacción laboral en colaboradores de la Microred de Salud Cusco – 2022.

**H0:** No existe relación entre control sobre el trabajo y la satisfacción laboral en colaboradores de la Microred de Salud Cusco – 2022.

**H1:** Existe relación entre control sobre el trabajo y la satisfacción laboral en colaboradores de la Microred de Salud Cusco – 2022.

**H0:** No existe relación entre apoyo social y calidad de liderazgo y la satisfacción laboral en colaboradores de la Microred de Salud Cusco – 2022.



**H1:** Existe relación entre apoyo social y calidad de liderazgo y la satisfacción laboral en colaboradores de la Micro Red de Salud Cusco – 2022.

**H0:** No existe relación entre estima y la satisfacción laboral en colaboradores de la Microred de Salud Cusco – 2022.

**H1:** Existe relación entre estima y la satisfacción laboral en colaboradores de la Microred de Salud Cusco – 2022.

**H0:** No existe relación entre inseguridad sobre el futuro y calidad de liderazgo y la satisfacción laboral en colaboradores de la Micro Red de Salud Cusco – 2022.

**H1:** Existe relación entre inseguridad sobre el futuro y la satisfacción laboral en colaboradores de la Microred de Salud Cusco – 2022.

## **2.4 Variables e indicadores**

### ***2.4.1 Identificación de variables***

V1: Riesgo psicosocial

V2: Satisfacción Laboral





## 2.4.2 Operacionalización de variables

**Tabla 1.** Operacionalización de la variable

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Valoración
Riesgos Psicosociales	Factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocional (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivo (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.) y conductual (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc.) que son conocidas popularmente como “estrés” y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración. (Comisión Europea, 2000)	Exigencias Psicológicas en el trabajo	Exigencias cuantitativas Exigencia de esconder emociones Exigencias emocionales Exigencias cognitivas	1,2,3,4,5,6	Nivel de exposición psicosocial más favorable para la salud de 0 a 7 Nivel de exposición psicosocial intermedio de 8 a 10. Nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud de 11 a 24.
		Doble presencia	Doble presencia	31,32,33,34	
		Control sobre el trabajo	Influencia Posibilidades de desarrollo Control sobre los tiempos a disposición Sentido del trabajo Compromiso	7,8,9,10,11,12,13,14,15,16	
		Apoyo social y calidad de liderazgo	Posibilidades de relación social Apoyo social de los compañeros Apoyo social de superiores Calidad de liderazgo Sentido de grupo Previsibilidad Claridad de rol Conflicto de rol	21,22,23,24,25,26,27,28,29,30	
		Estima	Trato como profesional Reconocimiento y respeto	35,36,37,38	
		Inseguridad sobre el futuro	Preocupación por los cambios	17,18,19,20	
Satisfacción Laboral	Actitud del colaborador que manifiesta con su propio trabajo en aspectos relacionados como el desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que facilitan su tarea y el desempeño de estas. (Palma, 2006).	Condiciones físicas y/o de materiales de trabajo	Distribución del ambiente laboral, ergonomía	1, 13, 21, 28 y 32	Alta: 168 o más Parcial satisfacción: 149 a 167 Regular: 112 a 148 Parcial insatisfacción: 93 a 111 Baja: 92 0 menos
		Beneficios laborales y/o remunerativos	Remuneración acorde al cargo y desempeño laboral. Beneficios laborales	2, 7, 14 y 22	
		Políticas administrativas	Cumplimiento de normas institucionales y directivas laborales definidas	8, 15, 17, 23 y 33	
		Relaciones sociales	Ambiente laboral adecuado, valores institucionales	3, 9, 16 y 24	
		Desarrollo personal	Metas y objetivos definidos, logro de productos alcanzados. Autorrealización laboral	4, 10, 18, 25, 29 y 34	
		Desarrollo de tareas	Cumplimientos de objetivos, calificación de tareas diarias de la institución	5, 11, 19, 26, 30 y 35	
		Relación con la autoridad	Comunicación con superiores, apreciación laboral que realiza el trabajador con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas	6, 12, 20, 27, 31 y 36	



## **2.5 Definición de términos básicos**

### **2.5.1 *Riesgos Psicosociales***

Se conciben como los elementos de un entorno de trabajo que están presentes y son potencialmente capaces de influir en la salud (física, psicológica o social) y en el desarrollo del trabajo, así como en la forma en que se organiza el trabajo y se llevan a cabo las tareas (INSHT, 2013).

### **2.5.2 *Exigencias Psicológicas en el trabajo***

Las exigencias cuantitativas y el tipo de tarea son dos caras de las exigencias psicológicas. Hablan del volumen del trabajo en proporción a la cantidad de tiempo disponible desde una perspectiva cuantitativa. Dependiendo de si se trabaja con y para personas o no, las demandas psicológicas varían en función del tipo de tarea, estableciendo demandas psicológicas emocionales (INSHT, 2013).

### **2.5.3 *Doble Presencia***

Demandas concurrentes y sincrónicas sobre el entorno doméstico-familiar y del lugar de trabajo. Surgen cuando entran en conflicto las obligaciones con la propia familia y el trabajo (INSHT, 2013).

### **2.5.4 *Posibilidades de desarrollo***

Hablan de las oportunidades que ofrece el trabajo y que permiten a los empleados llevar a práctica sus conocimientos, capacidades y experiencias, así como adquirir nuevos conocimientos (INSHT, 2013).

### **2.5.5 *Sentido del trabajo***

Esto es posible si se logra conectar el trabajo con otros valores (aprendizajes, utilidad, relevancia social, entre otros.), esto permite afrontar exigencias de modo más positivo. El trabajo tiene sentido además de tener un empleo y obtener unos ingresos.



### ***2.5.6 Apoyo social y calidad de liderazgo***

Las personas pueden interactuar entre sí de diversas maneras en el trabajo, y estas interacciones pueden tener efectos diversos en la salud. El componente social de estas asociaciones sirve como su componente funcional (INSHT, 2013).

### ***2.5.7 Inseguridad sobre las condiciones de trabajo***

Las preocupaciones por el futuro ante cambios indeseados respecto a las condiciones laborales fundamentales (como, actividades, puesto de trabajo, salario, horas laborables, etc.) (INSHT, 2013).

### ***2.5.8 Satisfacción***

Dado que sirve como un buen indicador del rendimiento organizativo y un criterio de calidad de vida organizativa para la sociedad, la actitud hacia el trabajo es un tema de creciente interés para las personas que se dedican a operaciones de gestión del potencial humano (Palma, 1999).

### ***2.5.9 Laboral***

Todas aquellas circunstancias o componentes que de alguna manera están relacionados con el empleo, que se define como cualquier actividad física o mental que obtiene financiación o remuneración como parte de una institución social o actividad (Robbin, 1998).

### ***2.5.10 Satisfacción Laboral***

Actitud de un individuo respecto al trabajo, basada en sus percepciones y sentimientos a partir de sus experiencias profesionales (Palma, 2005).

### ***2.5.11 Trabajador***

Individuo sujeto a un contrato laboral, que de manera voluntaria brinda servicios remunerados en beneficio ajeno; en un marco de la administración y organización de otro



individuo, jurídico o natural, que es denominado empresario o empleador (Palomeque, 2011).



## Capítulo 3

### Método

#### 3.1 Alcance del Estudio

El presente estudio será de alcance descriptivo - correlacional, ya que se describe la realidad a investigar, a su vez se buscará la relación de las variables en donde estas tienen relación entre sí. La misma que se centra fundamentalmente en los aspectos observables que representa a un conjunto de procesos, es probatoria y secuencial donde se utiliza la recolección de datos para probar hipótesis, con el fin de probar teorías dentro de la aplicación de esta investigación y establecer pautas de comportamiento (Hernández Fernández & Baptista, 2016).

#### 3.2 Diseño de investigación

Específicamente atañe a un diseño no experimental transversal, teniendo en cuenta que el estudio se realiza sin manipular deliberadamente las variables, diseño en el que únicamente se observan fenómenos en un ambiente natural, para posteriormente analizarlos. Además, debido a que los datos se recogen en un momento concreto del tiempo, se considera transversal (Hernández Fernández & Baptista, 2016).



$$M = \begin{cases} V_1 \\ r \\ V_2 \end{cases}$$

Dónde:

M = Población

V<sub>1</sub> = Factores de Riesgo Psicosocial

V<sub>2</sub> = Satisfacción Laboral

r = Relación

### 3.3 Población

La población estuvo conformada por colaboradores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur Micro Red Cusco, que comprende los centros de salud de San Sebastián, Centro de Salud de Santa Rosa y el Hospital Tupac Amaru II-E. Esta investigación toma en consideración a jóvenes y adultos de 20 – 60 años que realizan sus actividades en las diferentes áreas. Teniendo una población de 262 colaboradores.

Se presenta como evidencia la **Tabla 2** el total de la población es 262 colaboradores con la siguiente distribución por Centro de Salud:

**Tabla 2.** Distribución de la población de Servicios de Salud Cusco Sur Micro Red Cusco

<b>Servicios de Salud Cusco Sur Micro Red Cusco</b>	<i>f</i>	%
Centro de Salud San Sebastián	56	21.4%
Centro de Salud Santa Rosa	67	25.6%
Hospital Tupac Amaru II-E	139	53.1%
Total	262	100%

Fuente: Elaboración Propia.



### 3.4 Muestra

#### Muestra

El tamaño de la muestra se calculó en 211 trabajadores de los Servicios de Salud Cusco Sur Micro Red Cusco, habiéndose utilizado un muestreo probabilístico estratificado, estableciendo un subgrupo dentro de la población, donde cada elemento tienen la misma posibilidad de ser seleccionado (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

#### Calculo muestral

$$N = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2 N - 1 - Z^2 \cdot p \cdot q}$$

#### Dónde:

Nivel de confianza asumido –  $Z = 95\%$

50% área bajo de la curva –  $P = 0.5$

50% comp bajo la curva-  $Q = 0.5$

5% de error muestral –  $E = 0.03$

Población absoluta –  $N = 211$

**Tabla 3.** Distribución de la muestra

<b>Servicios de Salud Cusco Sur Micro Red Cusco</b>	<i>f</i>	%
Centro de Salud San Sebastián	45	21.4%
Centro de Salud Santa Rosa	54	25.5%
Hospital Tupac Amaru II-E	112	53.1%
Total	211	100.0%



### 3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.5.1 Factores de Riesgo Psicosocial

- **Nombre de la Escala:** Ista 21 versión 1.5 - Cuestionario Psicosocial de Copenhague (COPSOQ).
- **Autor:** Instituto Nacional de Seguridad y Salud Laboral de Dinamarca (AMI)
- **Procedencia:** Dinamarca.
- **Adaptado en el Perú por:** Marybel Mollo Flores.
- **Administración:** Autónoma e individual.
- **Duración:** No tiene un límite respecto al tiempo.
- **Significación:** Mide e identifica la exposición a riesgos psicosociales
- **Validez y Confiabilidad:**
  - Las 3 versiones en castellano (corta, media y larga) del COPSOQ ISTAS 21, fiel adaptación de los instrumentos originales, las cuales presentan evidencias suficientes de validez y fiabilidad, en tal sentido pueden emplearse con el objeto de investigar los riesgos en pequeñas, medianas y grandes organizaciones, para las que fueron diseñadas.
  - El instrumento fue adaptado en Perú por Marybel Mollo Flores (2015) en el estudio “Relación entre los factores psicosociales y la retroalimentación laboral en asesores de riesgos del área comercial de Lima de una compañía de seguros del Perú”, dicha investigación obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.63, instrumento empleado en diversas investigaciones en el Perú.
  - En nuestra investigación se estimó estadísticamente el coeficiente de confiabilidad con un nivel de consistencia aceptable del instrumento utilizado para estudiar los factores de riesgo psicosocial, tal como lo muestra la Tabla 4.





**Tabla 4.** Estadística de fiabilidad para el instrumento de riesgo psicosocial.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,774	38

### 3.5.2 Satisfacción Laboral

#### Instrumento

- **Nombre:** Escala de Satisfacción Laboral (SL SPC)
- **Autora:** Sonia Palma Carrillo
- **Particularidad:** Instrumento de exploración Psicológica
- **Procedencia:** Perú
- **Finalidad:** Evaluar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores.
- **Estructura:** Siete factores: Factor I: Condiciones físicas y/o materiales.  
Factor II: Beneficios laborales y/o remunerativos.  
Factor III: Políticas administrativas.  
Factor IV: Relaciones sociales.  
Factor V: Desarrollo personal.  
Factor VI: Desempeño de tareas.  
Factor VII: Relación con la autoridad.
- **Tipo de Escala:** Likert
- **Número de ítems:** Consta de 36 ítems.
- **Administración:** Colectiva o individual.
- **Duración de la prueba:** Cerca de 20 minutos.
- **Utilidad:** Elaboración de planes de intervención a nivel organizacional
- **Edad:** 18 años a más.



- **Muestra tipificada:** 1058 trabajadores con dependencia en el trabajo de Lima Metropolitana. Baremos: Generales para una muestra total, por grupo ocupacional y sexo.
- **Materiales:** Cuestionario físico y manual. Dicha escala fue elaborada y diseñada por la psicóloga Sonia Palma Carrillo; este instrumento fue estandarizado en Lima – Perú, cuyo objetivo fue medir el nivel de satisfacción laboral en organizaciones o entidades según los factores de esta escala.
- **Validez y Confiabilidad**
  - **Validez.** Se consideró la validez del constructor y la concurrente, esta última se obtuvo correlacionando el puntaje global de la Escala SL – SPC con las del cuestionario de Satisfacción Laboral de Minnesota en una submuestra de 300 empleados. Su coeficiente de validez fue de 0.40 con significación de  $p < 0.05$ . La validez es de 0.05.
  - **Confiabilidad.** Para este se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach, ítem puntaje total que permitió la estimación de confiabilidad, que dio como resultado 0.79.
  - En nuestra investigación se estimó estadísticamente el coeficiente de confiabilidad con un nivel de consistencia bueno del instrumento utilizado para estudiar la satisfacción, tal como lo muestra la Tabla 5.

**Tabla 5.** Estadística de fiabilidad para el instrumento de satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,822	36

### 3.6 Plan de Análisis de datos

Los datos obtenidos se procesaron a través del uso de la herramienta SPSS 23, para luego realizar la validación de los instrumentos, donde se utilizará la prueba estadística Chi



cuadrado es utilizada para ver el sentido de correlación entre dos o más variables nominales o el nivel superior, sirve para determinar si la muestra se ajusta o no a una distribución teórica, para saber si la población es homogénea o no y para determinar la dependencia e independencia de las variables a analizar y posteriormente se elaborarán las figuras para cada ítem y finalmente la comprobación de la hipótesis planteada.



## Capítulo 4

### Resultados de la investigación

Este capítulo muestra los resultados de los objetivos de investigación, tanto general como específicos, los mismos que son atendidos de acuerdo con la presentación de estos en el primer capítulo de la tesis.

#### 4.1 Resultado respecto a los objetivos específicos

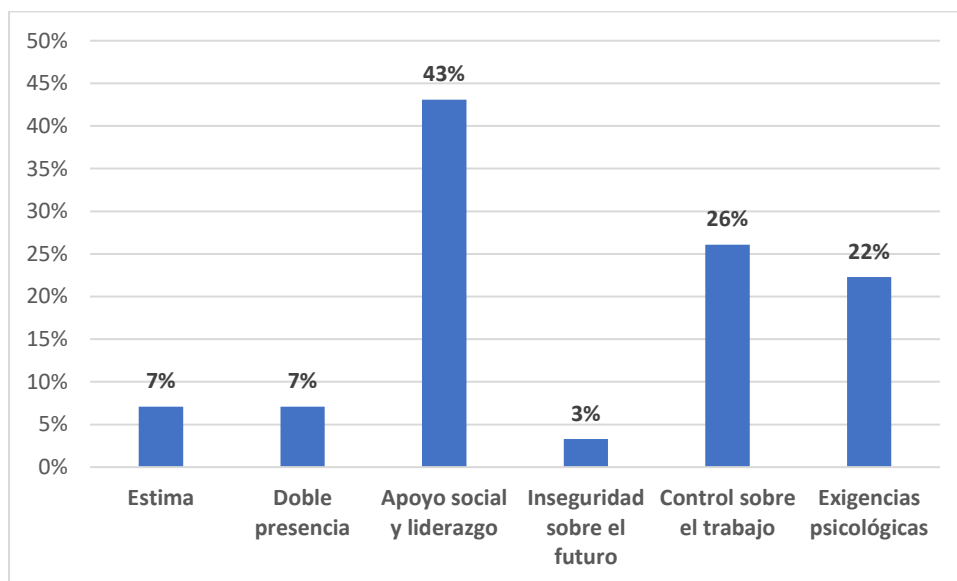
Los dos primeros objetivos específicos atendidos son descriptivos y buscan conocer cómo se presentan los factores de riesgo psicosocial predominantes y nivel de satisfacción laboral, utilizándose para su respuesta tablas de frecuencia y porcentajes. Posteriormente se atienden objetivos correlacionales que buscan la relación entre el nivel que presenta cada variable.

El primer objetivo específico busca describir los factores de riesgo psicosocial predominantes en colaboradores de la Micro Red de Salud Cusco, mostrándose los resultados en la tabla 6, donde se observa un mayor número de trabajadores dentro del riesgo psicosocial relativo al apoyo social y liderazgo, con 34.1%; seguido del riesgo relativo a control sobre el trabajo, con 26.1% de evaluados; siguiendo la revisión se encuentra el riesgo relativo a exigencias psicológicas, con 22.3% de evaluados, los riesgos subsecuentes muestran porcentajes menores a 10%, tal como presentan en la tabla.



**Tabla 6.** Factores de riesgo psicosocial predominantes

Riesgo psicosocial	<i>f</i>	%
Estima	15	7.1
Doble presencia	15	7.1
Apoyo social y liderazgo	72	34.1
Inseguridad sobre el futuro	7	3.3
Control sobre el trabajo	55	26.1
Exigencias psicológicas	47	22.3
Total	211	100.0



**Figura 1.** Factores de riesgo psicosocial predominantes

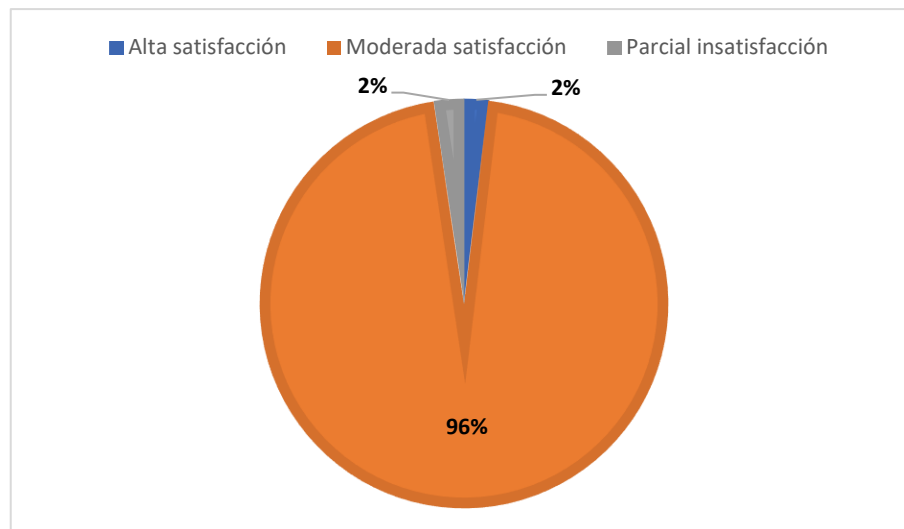
El segundo objetivo específico busca describir el nivel de satisfacción laboral en colaboradores de la Microred de Salud Cusco, tal como se muestra en la tabla 7, se encontró una mayor cantidad de evaluados en el nivel moderado de satisfacción, con 95.7% de evaluados, seguido del nivel parcialmente insatisfecho, con 2.4% y finalmente el nivel alto de



satisfacción, con 1.9% de evaluados. Se debe considerar que a pesar de existir otros niveles diagnósticos en el instrumento no se encontraron evaluados en esos niveles.

**Tabla 7.** Nivel de satisfacción laboral

Satisfacción laboral	<i>f</i>	%
Alta satisfacción	4	1.9
Moderada satisfacción	202	95.7
Parcial insatisfacción	5	2.4
Total	211	100.0



**Figura 2.** Nivel de satisfacción laboral

A partir del tercer objetivo de investigación se presentan las asociaciones entre cada uno de los riesgos psicosociales considerados en el instrumento de evaluación y la satisfacción laboral. Como tercer objetivo se consideró determinar la relación entre exigencias psicológicas y satisfacción laboral en colaboradores de la Micro Red de Salud Cusco, evidenciando los resultados de la tabla 8. El análisis para la asociación entre el riesgo psicosocial exigencias psicológicas y la satisfacción laboral, bajo la tabla de contingencias se presenta en primer lugar el estadístico chi cuadrado, considerando la distribución no paramétrica de datos,



encontrándose un coeficiente = 3.432 y un  $p$  valor = 0.488, estos datos son confirmados por el estadístico Tau-b de Kendall, dada la presentación ordinal de datos en su presentación final, encontrándose un coeficiente = -0,066 y un  $p$  = 0,375. Con estos resultados se admite la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, por tanto, se puede afirmar que no existe asociación entre variables.

**Tabla 8.** Asociación entre exigencias psicológicas y satisfacción laboral

EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS		SATISFACCIÓN LABORAL			Total
		Parcial insatisfacción n	Moderada satisfacción n	Alta satisfacción n	
Baja exposición	Recuento	1	28	1	30
	% dentro de SL	20.0%	13.9%	25.0%	14.2%
Moderada exposición	Recuento	2	33	0	35
	% dentro de SL	40.0%	16.3%	0.0%	16.6%
Alta exposición	Recuento	2	141	3	146
	% dentro de SL	40.0%	69.8%	75.0%	69.2%
Total	Recuento	5	202	4	211
	% dentro de SL	100.0%	100.0%	100.0%	100.0 %
Chi-cuadrado = 3.432				$p = 0.488$	
Tau-b de Kendall = .066				$p = 0.375$	

Como cuarto objetivo se consideró determinar la relación entre doble presencia y satisfacción laboral en colaboradores de la Micro Red de Salud Cusco, evidenciando los resultados de la tabla 9. El análisis para la asociación entre el riesgo psicosocial doble presencia y la satisfacción laboral, bajo la tabla de contingencias se presenta en primer lugar el estadístico



chi cuadrado, conociéndose la distribución no paramétrica de datos, encontrándose un coeficiente = 4.402 y un  $p$  valor = 0.354, estos datos son confirmados por el estadístico Tau-b de Kendall, dada la presentación ordinal de datos en su presentación final, encontrándose un coeficiente = -0,101 y un  $p$  = 0,111. Con estos resultados se admite la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, por tanto, se puede afirmar que no existe asociación entre variables.

**Tabla 9.** Asociación entre doble presencia y satisfacción laboral

DOBLE PRESENCIA		SATISFACCIÓN LABORAL			Total
		Parcial insatisfacción n	Moderada satisfacción n	Alta satisfacción n	
Baja exposición	Recuento	1	36	0	37
	% dentro de SL	20.0%	17.8%	0.0%	17.5%
Moderada exposición	Recuento	2	69	0	71
	% dentro de SL	40.0%	34.2%	0.0%	33.6%
Alta exposición	Recuento	2	97	4	103
	% dentro de SL	40.0%	48.0%	100.0%	48.8%
Total	Recuento	5	202	4	211
	% dentro de SL	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
Chi-cuadrado = 4.402					$p = 0.354$
Tau-b de Kendall = .101					$p = 0.111$

El quinto objetivo busca determinar la relación entre control sobre el trabajo y satisfacción laboral en colaboradores de la Microred de Salud Cusco, evidenciando los resultados de la tabla 10. El análisis para la asociación entre el riesgo psicosocial control





respecto al trabajo y satisfacción laboral, muestra bajo la tabla de contingencias, en primer lugar el estadístico chi cuadrado, conociéndose la distribución no paramétrica de datos, encontrándose un coeficiente = 9.691 y un  $p$  valor = 0.046, considerando que no se cumplieron todos los preceptos de la prueba, se utiliza como estadístico confirmatorio el Tau-b de Kendall, dada la presentación ordinal de datos finales, encontrándose un coeficiente = 0,153 y un  $p$  = 0,052. Con estos resultados se admite la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, por tanto, se puede afirmar que no existe asociación entre variables.

**Tabla 10.** Asociación entre control sobre el trabajo y satisfacción laboral

CONTROL SOBRE EL TRABAJO		SATISFACCIÓN LABORAL			Total
		Parcial insatisfacción	Moderada satisfacción	Alta satisfacción	
		n	n	n	
Baja exposición	Recuento	4	56	0	60
	% dentro de SL	80.0%	27.7%	0.0%	28.4%
Moderada exposición	Recuento	0	101	2	103
	% dentro de SL	0.0%	50.0%	50.0%	48.8%
Alta exposición	Recuento	1	45	2	48
	% dentro de SL	20.0%	22.3%	50.0%	22.7%
Total	Recuento	5	202	4	211
	% dentro de SL	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
Chi-cuadrado = 9.691					$p = 0.046$
Tau-b de Kendall = .153					$p = 0.052$



El sexto objetivo busca determinar la relación entre apoyo social y satisfacción laboral en colaboradores de la Microred de Salud Cusco, evidenciando los resultados de la tabla 11, el análisis para la asociación entre el riesgo psicosocial apoyo social y satisfacción laboral, bajo la tabla de contingencias se presenta, en primer lugar el estadístico chi cuadrado, al identificarse una distribución no paramétrica de datos, encontrándose un coeficiente = 3.873 y un  $p$  valor = 0.423, estos datos son confirmados por el estadístico Tau-b de Kendall, dada la presentación ordinal de datos, encontrándose un coeficiente = 0,085 y un  $p = 0,232$ . Con estos resultados se admite la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, por tanto, se puede afirmar que no existe asociación entre variables.

**Tabla 11.** Asociación entre apoyo social y satisfacción laboral

APOYO SOCIAL		SATISFACCIÓN LABORAL			Total
		Parcial insatisfacción	Moderada satisfacción	Alta satisfacción	
		n	n	n	
Baja exposición	Recuento	2	58	1	61
	% dentro de SL	40.0%	28.7%	25.0%	28.9%
Moderada exposición	Recuento	2	74	0	76
	% dentro de SL	40.0%	36.6%	0.0%	36.0%
Alta exposición	Recuento	1	70	3	74
	% dentro de SL	20.0%	34.7%	75.0%	35.1%
Total	Recuento	5	202	4	211
	% dentro de SL	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
Chi-cuadrado = 3.873					$p = 0.423$
Tau-b de Kendall = .085					$p = 0.232$



El séptimo objetivo busca determinar la relación entre estima y satisfacción laboral en colaboradores de la Microred de Salud Cusco, evidenciando los resultados de la tabla 12, el análisis para la asociación entre el riesgo psicosocial estima y la satisfacción laboral, bajo la tabla de contingencias se presenta en primer lugar el estadístico chi cuadrado, al identificarse una distribución no paramétrica de datos, encontrándose un coeficiente = 0.719 y un  $p$  valor = 0.698, estos datos son confirmados por el estadístico Tau-c de Kendall, dada la presentación ordinal de datos, encontrándose un coeficiente = -0,006 y un  $p = 0,740$ . Con estos resultados se admite la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, por tanto, se puede afirmar que no existe asociación entre variables.

**Tabla 12.** Asociación entre estima y satisfacción laboral

ESTIMA		SATISFACCIÓN LABORAL			Total
		Parcial insatisfacción	Moderada satisfacción n	Alta satisfacción n	
Moderada exposición	Recuento	0	15	0	15
	% dentro de SL	0.0%	7.4%	0.0%	7.1%
Alta exposición	Recuento	5	187	4	196
	% dentro de SL	100.0%	92.6%	100.0%	92.9%
Total	Recuento	5	202	4	211
	% dentro de SL	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
Chi-cuadrado = .719					$p = 0.698$
Tau-c de Kendall = -.006					$p = 0.740$



Finalmente, para los objetivos específicos, el octavo objetivo busca determinar la relación entre inseguridad sobre el futuro y satisfacción laboral en colaboradores de la Micro Red de Salud Cusco, evidenciando los resultados de la tabla 13, el análisis para la asociación entre el riesgo psicosocial inseguridad sobre el futuro y satisfacción laboral, bajo la tabla de contingencias se presenta en primer lugar el estadístico chi cuadrado, al identificarse una distribución no paramétrica de datos, encontrándose un coeficiente = 75.634 y un  $p$  valor = 0.000, estos datos son confirmados por el estadístico Tau-c de Kendall, dada la presentación ordinal de datos, encontrándose un coeficiente = -0,174 y un  $p = 0,050$ . Con estos resultados se admite la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por tanto, se puede afirmar que existe asociación entre variables, más allá del error estándar.

**Tabla 13.** Asociación entre inseguridad sobre el futuro y satisfacción laboral

INSEGURIDAD SOBRE EL FUTURO		SATISFACCIÓN LABORAL			Total
		Parcial insatisfacción	Moderada satisfacción	Alta satisfacción	
		n	n	n	
Baja exposición	Recuento	3	2	0	5
	% dentro de SL	60.0%	1.0%	0.0%	2.4%
Moderada exposición	Recuento	0	60	0	60
	% dentro de SL	0.0%	29.7%	0.0%	28.4%
Alta exposición	Recuento	2	140	4	146
	% dentro de SL	40.0%	69.3%	100.0%	69.2%
Total	Recuento	5	202	4	211
	% dentro de SL	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
Chi-cuadrado = 75.634					$p = 0.000$



Tau-b de Kendall = .174

$p = 0.050$

#### 4.2 Resultado respecto al objetivo general

Para concluir el capítulo de resultados se analiza el objetivo general orientado a identificar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral en colaboradores de la Micro Red de Salud Cusco, para dicho fin se utilizó los estadísticos Chi cuadrado y Tau-b de Kendall como prueba de confirmación. Los resultados arrojan para la prueba Chi cuadrado un coeficiente = 7,687 y un  $p$  valor = 0,021, aunque dicho resultado indicaría la existencia de una asociación estadísticamente significativa, al obtenerse un resultado inferior al nivel de significación habitualmente utilizado en psicología, se utilizó la prueba de Tau-bde Kendall, teniendo en consideración que no se llegaron a cumplir todos los supuestos de la prueba inicial, es así que el Tau-b de Kendall arrojó un coeficiente = 0,174 y un  $p$  valor = 0,55, datos que demuestran la falta de asociación entre riesgo psicosocial y satisfacción laboral para la población objeto de estudio. Por lo que, se admite la hipótesis nula de independencia y se rechaza la hipótesis alterna.

**Tabla 14.** Asociación riesgo psicosocial y satisfacción laboral

RIESGO PSICOSOCIAL	SATISFACCIÓN LABORAL		Total
	Parcial insatisfacción	Moderada satisfacción Alta satisfacción	
	n	n	



---

Moderada exposición	Recuento	3	32	0	35
	% dentro de SL	60.0%	15.8%	0.0%	16.6%
Alta exposición	Recuento	2	170	4	176
	% dentro de SL	40.0%	84.2%	100.0%	83.4%
Total	Recuento	5	202	4	211
	% dentro de SL	100.0%	100.0%	100.0%	100.0 %

---

Chi-cuadrado = 7.687

$p = 0.021$

---

Tau-c de Kendall = .174

$p = 0.055$

---



## Capítulo 5

### Discusión

#### 5.1 Descripción de los hallazgos más relevantes

En relación con los resultados presentados sobre los factores de riesgo psicosocial, se determinó que la mayoría de los empleados declararon percibir riesgo psicosocial en términos de apoyo social y liderazgo, seguidos por el control sobre el trabajo y las exigencias psicológicas, y en menor medida, los empleados declararon percibir riesgo psicosocial en términos de inseguridad sobre el futuro. Estos resultados, en referencia al apoyo social y al liderazgo, pueden explicarse por el hecho de que los empleados perciben un cierto grado de aislamiento en el trabajo, es decir, por un lado, perciben un bajo nivel de apoyo directo de parte de supervisores o jefes inmediatos y, en otros casos, pueden percibir un bajo nivel de apoyo entre compañeros, todo lo cual puede dificultar la consecución de los objetivos de los empleados. Además, en cuanto al control sobre el trabajo, en algunos casos los empleados no pueden decidir cuándo tomarse un descanso, o es muy improbable que puedan abandonar su puesto durante al menos una hora con un permiso especial. En cuanto a las exigencias psicosociales, los empleados perciben cierto grado de dificultad en términos de tiempo para seguir el ritmo de su carga de trabajo, y hasta cierto punto su trabajo es emocionalmente agotador. Todos estos factores afectan en cierto modo al desempeño de sus funciones a nivel social, físico y psicológico.

Por otro lado, los resultados respecto a los niveles de satisfacción laboral en los colaboradores estudiados indicaron que percibieron, en su mayoría, una moderada satisfacción,



seguido de una parcial insatisfacción. En ese aspecto, los colaboradores pueden desarrollar sus actividades laborales, pero sin embargo su actitud hacia la institución podría mejorar si se cubren algunas necesidades que contribuyan a un mejor desempeño de sus actividades. Los colaboradores tienen cierto grado de exposición de riesgos respecto a su gran carga laboral, y responsabilidad por lo que requieren de apoyo para mantener su ritmo de trabajo, y ello podría elevar su satisfacción dentro de la Microred de Salud.

Respecto a la relación entre exigencias psicológicas y satisfacción laboral de los colaboradores, no se encontró un nivel de asociación estadístico entre ambos. Esto hace referencia a que la Microred de Salud Cusco se presentan exigencias de cumplimiento y emocionales que afectan a los colaboradores y en especial a su capacidad colectiva emocional, sin embargo, estas exigencias o estas afectaciones no estarían vinculadas a su satisfacción respecto a la institución.

En cuanto a la relación entre doble presencia y satisfacción laboral de los colaboradores, no se halló un nivel de asociación estadístico entre ambos. Donde la doble presencia hace alusión a que el personal cuenta con una doble responsabilidad tanto el trabajo como con su familia, sobre todo ello, se presenta en el personal de sexo femenino, lo cual llega a afectar, en algunos casos, sus actividades y funciones en el trabajo, lo cual podría generar malestar, conflictos y preocupaciones en los colaboradores de la Micro Red de Salud Cusco, sin embargo este riesgo psicosocial no estaría vinculado con la satisfacción que perciben los colaboradores hacia la institución.

Sobre la relación entre control sobre el trabajo y satisfacción laboral de los colaboradores, no se halló un nivel de asociación estadístico entre ambos. Donde el control sobre el trabajo hace referencia al control sobre la cantidad de trabajo que se les asigna a los colaboradores en la Microred de Salud, en algunos casos se ve afectado su crecimiento y





desarrollo profesional pues no se considera las capacidades y rendimientos que pueden ofrecer en su centro de trabajo, afectando su calidad de desempeño. Además, esto podría estar relacionado al bajo control sobre los tiempos para elegir un horario de descanso, pues podrían estar sujetos a una carga laboral muy grande y se les podría complicar el cumplimiento sus actividades asignadas. Pero estas afectaciones no se encuentran relacionadas al nivel de satisfacción que perciben respecto a su institución.

En referencia a la relación entre apoyo social y satisfacción laboral de los colaboradores, no se halló un nivel de asociación estadístico entre ambos. Donde apoyo social se refiere al soporte que obtienen los colaboradores por parte de sus subordinados y jefes, y en la Micro Red de Salud existen algunos colaboradores que perciben un moderado apoyo de sus encargados, lo que dificulta que ellos puedan completar sus objetivos y metas en el contexto laboral, por otro lado, el apoyo de parte de los compañeros de trabajo es importante pero aun así, en algunos casos no se percibe un apoyo adecuado entre compañeros dentro de la Micro Red de Salud, podría deberse a que los colaboradores desarrollan sus actividades de manera individual. Sin embargo, este riesgo psicosocial no estaría vinculado con la satisfacción que perciben los colaboradores hacia la institución.

En cuanto a la relación entre estima y satisfacción laboral de los colaboradores, no se halló un nivel de asociación estadístico entre ambos. Donde estima se refiere al sentimiento de formar parte de un equipo en el trabajo, con la finalidad de crear lazos estrechos emocionalmente. Entonces, los colaboradores de la Microred de Salud en algunos casos sienten que no se reconoce su trabajo, además, también se podría deber a que en situaciones difíciles de los colaboradores no perciben el apoyo que necesitan, lo cual desmotiva al personal y reduce su desempeño en su centro de trabajo. Sin embargo, este riesgo psicosocial no estaría vinculado con la satisfacción que perciben los colaboradores hacia la institución.



Sobre la relación entre inseguridad sobre el futuro y satisfacción laboral de los colaboradores, se halló un nivel de asociación estadístico entre ambos. En este caso se hace referencia a que la inseguridad es variable según las necesidades personales de cada colaborador, y ello se exterioriza en función a los cambios que pueda existir en el trabajo, por lo tanto, los colaboradores de la Microred de Salud perciben cierta inseguridad laboral respecto al temor de ser despedidos o ser cambiados de área de manera abrupta, lo cual genera que se vea afectado su satisfacción laboral de manera negativa.

Por último, con respecto a la relación entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Microred de Salud Cusco, se determinó que si existe relación de acuerdo con la prueba de Chi-Cuadrado, pero al no cumplir todos los supuestos de la prueba, según la prueba de Tau-c de Kendall no se halló o verificó dicha relación.

## **5.2 Limitaciones de estudio**

Al momento de la aplicación de los cuestionarios se encontró algunas dificultades. Se presentaron problemas vinculados a la evaluación, pues se había desarrollado un cronograma para la aplicación de instrumentos, pero el cual no se pudo cumplir con exactitud porque algunos colaboradores desarrollaban actividades laborales y tuvieron que reprogramados para poder evaluarlos en otra oportunidad.

También, se tuvo dificultades en validar algunos cuestionarios contestados, pues hubo algunos que no llenaron las encuestas de manera adecuada, para lo cual se tuvo que buscar a otros colaboradores y realizarlo de manera directa para poder completar los cuestionarios de manera correcta.



### 5.3 Comparación crítica de la literatura existente

En cuanto a los resultados obtenidos en la presente investigación en comparación a los resultados hallados en otros estudios a nivel internacional, nacional y local, se encontraron varias divergencias en cuanto a los estudios de Rojas et al.,(2021) en su estudio titulado “Riesgos psicosociales y satisfacción laboral: una relación significativa para los trabajadores de oncología”, en donde se determinó una relación significativa estadística entre las variables, y que los factores de riesgo en su mayoría son los de exigencia psicológica y de doble presencia, lo mismo ocurre en el estudio de Sureda et al., (2019) titulado “Factores de riesgo Psicosocial, conflicto organizacional y satisfacción laboral en profesionales de la Salud : un modelo de ecuaciones estructurales” donde indica que un nivel alto de riesgo psicosocial provoca un menor nivel de satisfacción laboral. Estos resultados concuerdan con la teoría de Palma (2004) quien indicó que la satisfacción es la actitud de los trabajadores hacia su trabajo, y se basa en aspectos relacionados con las probabilidades que el personal tiene para desarrollarse, así como los beneficios en el trabajo y retribución obtenida, relaciones con los individuos que integran la organización, políticas administrativas y las relaciones con las autoridades, los cuales son parte de los riesgos psicosociales. Sin embargo, en la presente investigación no se halló relación entre variables de estudio, lo cual se encuentra una clara divergencia con los autores antes mencionados. Además, los riesgos psicosociales de los colaboradores de la Microred de Salud, en gran parte, corresponden al apoyo social y liderazgo y el control sobre el trabajo.

También, Sáenz (2016) señala en su investigación de “Factores de riesgo psicosocial, satisfacción laboral y salud”, que encontró una relación negativa y significativa en una población de trabajadores de construcción, esto significa que a un superior riesgo psicosocial existirá un inferior nivel de satisfacción laboral. También Herrera y León (2019) en su estudio “Influencia de los factores de riesgo psicosocial en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción en una empresa de extracción minera. Arequipa. 2017” expusieron que,



si hay relación entre las variables, pero de manera negativa. Estos estudios, tienen una unidad de medida muy distinta al presente estudio, por un lado, se realizaron estos estudios a trabajadores de construcción y del área de extracción minera, pero el actual estudio se realizó en tres centros de salud, donde los colaboradores realizan actividades muy distintas, tienen responsabilidades diferentes y un horario establecido.

Por otro lado, en comparación con el estudio de Sureda et al. (2019), utilizaron otros instrumentos para determinar ambas variables de estudio, primero el F-PSICO para factores de riesgo psicosocial y Font Roja para medir la satisfacción laboral, la cual se encuentra divergencia pues en el presente se utilizaron el cuestionario COPSOQ y SL SPC para medir cada variable; lo mismo se verifica en los estudios de Saenz (2016) y Rojas et al. (2021).

Pero en el estudio de Herrera y León (2018), Tapia (2017), Huamani (2017) y Gutiérrez (2020) utilizaron los mismos instrumentos del estudio, para medir el riesgo psicosocial, pero con la diferencia que se aplicó a una población muy distinta, en su mayoría en un ámbito empresarial y se halló una relación alta negativa, de la misma manera se dio en el estudio de Huallanca (2017) con una relación negativa y significativa.

Para el INSHT (2001) los factores de riesgo psicosocial en el trabajo aluden a las condiciones en los que se encuentra una persona en situación laboral y se relacionan con las condiciones ambientales, con la entidad y con los métodos y procedimientos de trabajo, los resultados obtenidos, evidencian que los riesgos psicosociales no se vinculan sólo con ambiente físico directamente, sino sobre todo con las relaciones de liderazgo, control sobre el trabajo, y exigencia psicológica, desplazando así la importancia de la infraestructura de la Microred de Salud Cusco.

Esta teoría también la refuerza Cox et al. (2003), quienes indican que los factores de riesgo psicosocial en el ámbito laboral también han sido definidos como aspectos de la



organización, gestión del trabajo y concepción, así como del contexto ambiental y social, que posee el potencial para causar daño psíquico, social o físico a los colaboradores.

Todo ello se refuerza en los resultados de la presente investigación, donde los riesgos psicosociales son en gran medida de apoyo social y liderazgo, donde estos riesgos afectan de manera física, psicológica y social; en algunos casos, no pueden ser mitigados de manera inmediata, pues es necesario el constante apoyo de parte de los jefes, compañeros, e incluso de sus propias familias, todo ello puede generar que los colaboradores sientan un cierto estrés, incrementen su malestar afectando directamente a su trabajo. Estos aspectos se encuentran ligados, de alguna u otra forma, a su desempeño laboral, y es importante señalar que los colaboradores de la presente investigación se encuentran en contacto constantemente con pacientes que requieren de algún tipo de atención especial y delicada, y si el colaborador no se encuentra en la capacidad de poder atenderlos, puede cometer algún error que puede desencadenar consecuencias graves.

Arteta (2011) en su teoría, menciona que las pausas y descansos es signo de una adecuada distribución del tiempo de trabajo incidiendo positivamente en el desempeño del trabajador, mejorando la percepción que este tiene de su entorno. Estas pausas y descansos son los más afectados por la falta de control sobre el trabajo y la alta exigencias psicológicas que perciben; una mejor distribución de la carga laboral podría facilitar que se otorguen pausas y descansos mejorando así la percepción sobre los riesgos psicosociales en estos trabajadores. Es importante considerar este aspecto, pues el personal de la Microred de Salud, se encuentran en constante exigencia para cumplir con sus actividades, y son pocos los momentos o circunstancias en que pueden decidir el momento de tomar una pausa o un descanso, lo cual es necesario para poder continuar con sus actividades, además, puede percibir el desgaste emocional y físico por la cantidad de pacientes que deben atender diariamente.



En su teoría Arnedo y Castillo (2009) desarrollan que los niveles de satisfacción aumentan la productividad y reducen la rotación de personal, por lo que, es necesario tomar en cuenta el nivel de satisfacción laboral que tienen los trabajadores de la Microred de Salud Cusco con la finalidad de mejorar su desempeño, ya que, gran parte de los trabajadores reportó niveles moderados de satisfacción laboral, como sostiene Fernández (1999) la satisfacción laboral depende de las condiciones que perciben los colaboradores del medio en el que se desarrollan y la actitud que toman respecto de ello, por lo cual, al no encontrar relación entre riesgos psicosociales y satisfacción laboral en los trabajadores de la Microred de Salud Cusco se puede decir que existen otros factores que afectan dicha percepción, como la interacción trabajo- familia entre otros.

Esto también lo refuerza Robbins (1988) quien afirmó que la satisfacción laboral es una actitud común hacia el trabajo, cuando tiene una postura positiva respecto al trabajo, está muy satisfecho con su trabajo, mientras que las personas que están insatisfechas con el trabajo expresan una actitud negativa. Es importante que, los encargados de la Micro Red de Salud Cusco, consideren mejor las condiciones de trabajo de manera paulatina, pues esto podría ocasionar que los colaboradores perciban un mejor nivel de satisfacción con la institución, y también elevaría la motivación de los mismos, como lo afirman Davis y Newstrom (2003, pp.322-327) afirmaron que al definir la satisfacción laboral debe considerarse el concepto de emoción, puesto que para ellos, los trabajadores se basan en lo que reciben, "Motivación" para desarrollar el trabajo en el ámbito laboral.

#### **5.4. Implicancias del estudio**

Del análisis antes mencionado, es importante que la Microred de Salud Cusco, plantee programas para mitigar los riesgos psicosociales que presentan sus colaboradores, como actividades periódicas que mejoren la comunicación entre jefe y colaborador, incrementando la confianza y el liderazgo del personal, y también es primordial mejorar el compañerismo



entre colegas para una mejor colaboración entre ellos, considerando sus conocimientos y experiencias individuales.

Además, se debe considerar la implementación de un programa de recompensas para motivar e incentivar a los colaboradores y así mejorar su desempeño laboral, todo ello mediante la evaluación del cumplimiento de sus metas y plantear recomendaciones en caso de que se observen incumplimientos de los mismos. Es importante, mejorar el ambiente físico de los centros de trabajo, mediante mejores equipos y materiales para una mejor atención a los pacientes y personas que acuden a los establecimientos de la Microred de Salud Cusco, con ello se podrá elevar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores.



### Conclusiones

1. No se halló relación significativa entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral en colaboradores de la Microred de Salud Cusco.
2. Respecto a los factores de riesgo psicosocial, en su mayoría los colaboradores perciben apoyo social y liderazgo, seguido del riesgo relativo a control sobre el trabajo, seguido a exigencias psicológicas, por último, se presenta riesgo en estima, doble presencia e inseguridad sobre el futuro en menor proporción.
3. El nivel de satisfacción laboral de colaboradores de la Microred de Salud Cusco es en su mayoría de nivel moderado, seguido de nivel parcial y, por último, de nivel alto.
4. No existe una relación estadística entre las exigencias psicológicas y satisfacción laboral en colaboradores de la Microred de Salud Cusco.
5. No existe una relación estadística entre la doble presencia y satisfacción laboral en colaboradores de la Microred de Salud Cusco.
6. No existe una relación estadística entre el control sobre el trabajo y satisfacción laboral en colaboradores de la Micro Red de Salud Cusco.
7. No existe una relación estadística entre el apoyo social y calidad de liderazgo y satisfacción laboral en colaboradores de la Micro de Salud Cusco.
8. No existe una relación estadística entre la estima y satisfacción laboral en colaboradores de la Microred de Salud Cusco.
9. Existe una relación estadística entre la inseguridad sobre el futuro y calidad de liderazgo y satisfacción laboral en colaboradores de la Microred de Salud Cusco.





### Recomendaciones

1. Se recomienda a los establecimientos de salud, que se encuentran dentro de la Microred de Salud Cusco, prestar mayor atención a los factores de riesgo psicosocial para poder encontrar una relación con la satisfacción laboral de su personal y con ello alcanzar los objetivos y metas impuestas por la entidad, se debe generar planes de mejora para elevar las condiciones de trabajo y fortalecer el bienestar emocional de los colaboradores.
2. Se recomienda, mejorar la relación con los jefes y calidad de liderazgo para reducir el riesgo psicosocial de los colaboradores, pues es importante para alcanzar las metas propuestas, y ello se puede lograr mediante una relación más estrecha para conocer de cerca los problemas y dificultades de los colaboradores y a partir de ello, plantear medidas de solución.
3. Se recomienda determinar específicamente qué factores no contribuyen a que exista una satisfacción laboral óptima dentro de la Microred de Salud Cusco, y con ello plantear programas o charlas para encontrar una solución en conjunto, ya sea mejorando el ambiente físico, ambiental y social de los colaboradores.
4. Se recomienda realizar un constante monitoreo de la carga laboral de los colaboradores, para adecuar el óptimo volumen de trabajo con la finalidad que su carga laboral esté acorde a sus capacidades y su tiempo establecido para mejorar la satisfacción laboral.
5. Se recomienda a los encargados de la Microred de Salud Cusco verificar la cantidad de personas que tienen dificultades con el cumplimiento de metas en el trabajo a raíz de problemas o dificultades en su familia, para establecer algunas soluciones para mejorar su satisfacción laboral, esto se podría ver específicamente al personal que tenga hijos o una familia que depende directamente de ellos.
6. Se recomienda a los jefes o encargados brindar una mayor autonomía a los colaboradores para que puedan resolver problemas en su entorno en función a sus conocimientos y



experiencias, de esta manera se podrán desarrollar de manera continua y para que sus actividades no sean monótonas o rígidas.

7. Se recomienda crear un ambiente en donde los colaboradores puedan tener una comunicación asertiva, transparente y fluida con sus jefes sobre los roles que les corresponde, y también para fortalecer la confianza y el liderazgo de las autoridades de la Micro Red de Salud Cusco.
8. Se recomienda crear mayores incentivos a los colaboradores que desempeñen mejor sus actividades dentro de la Microred de Salud, ya sea mediante reconocimiento para un ascenso, mejorar su retribución salarial o brindar mayores beneficios que sean constantes por un buen desempeño y así mejorar su satisfacción laboral.
9. Se recomienda a los encargados de la Microred de Salud Cusco considerar una mejor comunicación sincera sobre el estado actual de la forma en cómo trabajan los colaboradores, mencionándoles las actividades que realizan si son de manera correcta o incorrecta o que deberían mejorar para alcanzar sus objetivos dentro de la institución.



## BIBLIOGRAFÍA

- ACHS, A. (2013). *Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo*. Chile.
- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2007). *Previsiones de los expertos sobre la aparición de los riesgos psicosociales en relación con la seguridad y la salud en el trabajo*. Facts 74. Recuperado de <https://osha.europa.eu/es/publications/factsheets/74>
- Arteta, N. (2011). *III Congreso de Salud, Seguridad y Prevención de Riesgo*. Panamá.
- EU-OSHA, E. (s.f.). *Salud y Seguridad en el Trabajo*. Luxemburgo.
- Espinoza Elizabeth et al. (2020). *Principales Problemas en la Gestión de Establecimientos de Salud en el Perú*. Revista Cubana de Salud Pública.
- Gotelli, J., y Mansilla, M. A. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo (Universidad César Vallejo)*. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/14139>
- Gutiérrez, R. (2020). *Riesgos Psicosociales en colaboradores de una cadena de boticas zona Cusco*. Obtenido de [https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3944/Roger\\_Tesis\\_maestr%c3%ada\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3944/Roger_Tesis_maestr%c3%ada_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación Científica (6ta ed.)*. México: MCGRAW HILL Interamericana.
- Herrera, C., & León, D. (2018). *Influencia de los factores de riesgo psicosocial en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción en una empresa de extracción minera (tesis de licenciatura)*. Arequipa. Obtenido de [https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15640/1/HERRERA\\_MACEDO\\_CAR\\_INF.pdf](https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15640/1/HERRERA_MACEDO_CAR_INF.pdf)
- Huamani, S. (2017). *Factores de Riesgo Psicosociales y Satisfacción laboral en el personal de una empresa del grupo Profitex en Lima Metropolitana*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11302/Huamani\\_HS.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11302/Huamani_HS.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- INSHT. (1995). *Ambigüedad y Conflicto de Rol*. Madrid.
- INSHT, I. N. (1996). *PSICOLOGÍA DEL TRABAJO*. Madrid.



- INSHT, I. (1997). *Trabajos a turnos y nocturnos*. Madrid.
- INSHT, I. N. (2001). *Introducción a la prevención de riesgos laborales de origen psicosocial. Documento divulgativo*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- INSHT, I. N. (2002). *La carga mental de trabajo*. Madrid.
- INSHT, I. N. (2002). *La carga mental de trabajo. Documento divulgativo*. Madrid.
- INSHT, I. N. (2005). *Carga mental de trabajo y Diseño de tareas*. Madrid.
- Organización Internacional del Trabajo - OIT (2010). *Enciclopedia de Seguridad y salud en el Trabajo*. Madrid: Ministerio de trabajo y Asuntos Sociales.
- Organización Mundial de la Salud (noviembre de 2017). *Protección de la salud de los trabajadores*. Recuperado en noviembre de 2019, de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/protecting-workers-health>
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)*. Lima, Perú.
- Peiró, J., & Prieto, F. (2002). *Tratado de Psicología del Trabajo. I, La actividad laboral en su contexto*. Madrid.
- Rivera, F. Ceballos, P., & Gonzales Palacios, Y. (2021). *Riesgos Psicosociales y satisfacción laboral: una relación significativa para los trabajadores de oncología (tesis de licenciatura)*. Aquichan. Obtenido de <https://doi.org/10.5294/aqui.2021.21.1.4>
- Sáenz de la Torre, L. (2016). *Factores de riesgo Psicosocial, satisfacción laboral y salud: Estudio de una Muestra de trabajadores del sector de construcción (Tesis doctoral)*.
- Sureda, Elena, Mancho, Javier, Sese, & Albert. (2019). *Psychosocial risk Factors, organizational conflict and job satisfaction in health professional: a SEM model* *Anales de Psicología*. (E. 0. 2020, Ed.) Obtenido de <https://dx.doi.org/10.6018/analesps.35.1.297711>
- Tapia, S. (2017). *Factores de riesgo Psicosocial y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional del Niño (tesis de maestría)*. Lima. Obtenido de <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2980267>



ANEXOS

Anexo 1

C. MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO: FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN COLABORADORES DE LA MICRO RED DE SALUD CUSCO – 2021**

Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
<p><b>Problema General</b> ¿Cuál es la relación entre los Factores de Riesgo Psicosocial y el nivel de Satisfacción Laboral en colaboradores de la Micro Red de Salud Cusco – 2022?</p> <p><b>Problemas Específicos</b> ¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial predominantes en colaboradores de la Micro Red de Salud Cusco – 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en colaboradores de la Micro Red de Salud Cusco – 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre exigencias psicológicas y satisfacción laboral en los colaboradores de la Micro Red de Salud Cusco – 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre doble presencia y satisfacción laboral</p>	<p><b>Objetivo General</b> Identificar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral en colaboradores de la Micro Red de Salud Cusco – 2022.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> Describir los factores de riesgo psicosocial predominantes en colaboradores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur Micro Red Cusco – 2022.</p> <p>Describir el nivel de satisfacción laboral en colaboradores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur Micro Red Cusco – 2022.</p> <p>Determinar la relación entre exigencias psicológicas y satisfacción laboral en colaboradores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur Micro Red Cusco – 2022.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> <b>H0:</b> No existe relación entre los factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en colaboradores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur Micro Red Cusco – 2021.</p> <p><b>H1:</b> Existe relación entre los factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en colaboradores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur Micro Red Cusco – 2021.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b> <b>H0:</b> No existe relación entre exigencias psicológicas y la satisfacción laboral en colaboradores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur Micro Red Cusco – 2021.</p> <p><b>H1:</b> Existe relación entre exigencias psicológicas y la satisfacción laboral en colaboradores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur Micro Red Cusco – 2021.</p> <p><b>H0:</b> No existe relación entre doble presencia y satisfacción laboral en colaboradores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur Micro Red Cusco – 2021.</p> <p><b>H1:</b> Existe relación entre doble presencia y satisfacción laboral en colaboradores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur Micro Red Cusco – 2021.</p>	<p><b>V1:</b> Riesgo psicosocial</p> <p><b>V2:</b> Satisfacción Laboral</p>	<p>Exigencias Psicológicas en el trabajo</p> <p>Doble presencia</p> <p>Control sobre el trabajo</p> <p>Apoyo social y calidad de liderazgo</p> <p>Estima</p> <p>Inseguridad sobre el futuro</p> <p>Condiciones</p>	<p><b>Tipo de Investigación:</b> Descriptivo Correlacional</p> <p><b>Diseño de Investigación:</b> No Experimental - Transversal</p> <p><b>Población:</b> Está constituida por colaboradores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur Micro Red Cusco, que comprende los centros de salud de Cusco, Santa Rosa y el Hospital Tupac Amaru II-E. Este estudio</p>



<p>en <u>gn</u> colaboradores de la Micro Red de Salud Cusco – 2022</p> <p>¿Qué relación existe entre <u>control sobre el trabajo y satisfacción</u> laboral en colaboradores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur Micro Red Cusco – 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre <u>apoyo social y calidad de liderazgo y satisfacción</u> laboral en colaboradores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur Micro Red Cusco – 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre <u>estima y satisfacción</u> laboral en colaboradores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur Micro Red Cusco – 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre <u>inseguridad sobre el futuro y satisfacción</u> laboral en colaboradores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur Micro Red Cusco – 2021?</p>	<p>Determinar la relación entre doble presencia y satisfacción laboral en colaboradores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur Micro Red Cusco – 2022.</p> <p>Determinar la relación entre control sobre el trabajo y satisfacción laboral en colaboradores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur Micro Red Cusco – 2022.</p> <p>Determinar la relación entre apoyo social y calidad de liderazgo y satisfacción laboral en colaboradores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur Micro Red Cusco – 2022.</p> <p>Determinar la relación entre estima y satisfacción laboral en colaboradores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur Micro Red Cusco – 2022.</p> <p>Determinar la relación entre inseguridad sobre el futuro y satisfacción laboral en colaboradores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur Micro Red Cusco – 2022.</p>	<p><b>H0:</b> No existe relación entre control sobre el trabajo y la satisfacción laboral en colaboradores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur Micro Red Cusco – 2021.</p> <p><b>H1:</b> Existe relación entre control sobre el trabajo y la satisfacción laboral en colaboradores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur Micro Red Cusco – 2021</p> <p><b>H0:</b> No existe relación entre apoyo social y calidad de liderazgo y la satisfacción laboral en colaboradores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur Micro Red Cusco – 2021.</p> <p><b>H1:</b> Existe relación entre apoyo social y calidad de liderazgo y la satisfacción laboral en colaboradores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur Micro Red Cusco – 2021.</p> <p><b>H0:</b> No existe relación entre estima y la satisfacción laboral en colaboradores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur Micro Red Cusco – 2021.</p> <p><b>H1:</b> Existe relación entre estima y la satisfacción laboral en colaboradores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur Micro Red Cusco – 2021.</p> <p><b>H0:</b> No existe relación entre inseguridad sobre el futuro y calidad de liderazgo y la satisfacción laboral en colaboradores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur Micro Red Cusco – 2021.</p> <p><b>H1:</b> Existe relación entre inseguridad sobre el futuro y la satisfacción laboral en colaboradores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur Micro Red Cusco – 2021.</p>	<p>físicas y/o de materiales de trabajo</p> <p>Beneficios laborales y/o remunerativos</p> <p>Políticas administrativas</p> <p>Relaciones sociales</p> <p>Desarrollo personal</p> <p>Desarrollo de tareas</p> <p>Relación con la autoridad</p>	<p>toma en cuenta a jóvenes y adultos de 20 a 60 años de edad que realizan sus actividades en las diferentes áreas. Teniendo una población de 120 colaboradores.</p> <p><b>Muestra:</b> Todas las unidades de investigación son consideradas como muestra.</p> <p><b>Instrumentos de recolección de datos</b></p> <p><b>Instrumentos de Análisis de Datos</b></p>
---	---	---	---	---



Anexo 2

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Estamos realizando un estudio con la finalidad de conocer los **FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN COLABORADORES DE LA MICRO RED DE SALUD CUSCO – 2022**, el cual nos permitirá tener una comprensión más amplia acerca de este tema de suma importancia en nuestra coyuntura actual, por tal razón solicito su participación voluntaria respondiendo al instrumento de recolección de la información

**TITULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

**FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN COLABORADORES DE LA MICRO RED DE SALUD CUSCO – 2022**

Yo ..... (Nombre y apellido)

- He leído la hoja de información que se me ha entregado.
- He podido hacer preguntas acerca del estudio
- He hablado con los realizadores de la investigación
- Entiendo que mi participación es voluntaria
- Entiendo que puedo retirarme del estudio:
  1. Cuando quiera
  2. Sin tener que dar explicaciones
  3. Sin que esto tenga alguna implicancia en mis labores

**POR ESTO, MANIFIESTO LIBREMENTE MI CONFORMIDAD PARA PARTICIPAR EN EL ESTUDIO**

Fecha: Cusco ..... de .....del 2022.

---

**Firma del participante**





Anexo 3

EVALUACIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

CoPsoQ-ISTAS 21

El objetivo es identificar y medir todas aquellas condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo que pueden representar un riesgo para la salud. Los resultados, tratados de forma colectiva, se usarán para conocer los riesgos psicosociales en la institución. Por eso es necesario que contestes TODAS las preguntas. Se trata de un cuestionario INDIVIDUAL y ANÓNIMO, de respuesta VOLUNTARIA. Toda la información se utilizará exclusivamente para los objetivos descritos. Ni en la respuesta, ni en la forma de distribución y de recogida, ni en el informe de resultados podrá ser identificada ninguna persona de forma individualizada. Las preguntas tienen diversas opciones de respuesta y tienes que señalar con una "X" la respuesta que considere que describe mejor tu situación.

SEXO: <input type="radio"/> M <input type="radio"/> F      AÑOS DE SERVICIO: _____							
ITEM	PREGUNTAS	SIEMPRE	MUCHAS VECES	ALGUNAS VECES	SÓLO ALGUN A VEZ	NUNCA	
1	¿Tienes que trabajar muy rápido?	4	3	2	1	0	I
2	¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	4	3	2	1	0	
3	¿Tienes tiempo de llevar al día tú trabajo?	0	1	2	3	4	
4	¿Te cuesta olvidar los problemas?	4	3	2	1	0	
5	¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	4	3	2	1	0	





6	¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	4	3	2	1	0	
7	¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?	4	3	2	1	0	II
8	¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?	4	3	2	1	0	
9	¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?	4	3	2	1	0	
10	¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?	4	3	2	1	0	
11	Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?	4	3	2	1	0	
12	¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	4	3	2	1	0	
13	¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	4	3	2	1	0	
14	¿Te sientes comprometido con tu profesión?	4	3	2	1	0	
15	¿Tienen sentido tus tareas?	4	3	2	1	0	
16	¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?	4	3	2	1	0	



	En estos momentos, estas preocupado/a...						III
17	¿Por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedarás en paro?	4	3	2	1	0	
18	Por si te cambian de tareas contra tu voluntad.	4	3	2	1	0	
19	Por si te cambian el horario (Turno, días de la semana, ¿horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	4	3	2	1	0	
20	Por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especie, etc.)	4	3	2	1	0	
21	¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	4	3	2	1	0	IV
22	¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	4	3	2	1	0	
23	¿En esta empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que puedan afectar tu futuro?	4	3	2	1	0	
24	¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	4	3	2	1	0	



25	¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros?	4	3	2	1	0	
26	¿Recibes ayuda y apoyo inmediato o inmediata superior?	4	3	2	1	0	
27	¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros/as?	0	1	2	3	4	
28	En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?	4	3	2	1	0	
29	¿Tus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo	4	3	2	1	0	
30	¿Tus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?	4	3	2	1	0	
31	¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?						V
a	Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de domésticas	4					
b	Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas		3				
c	Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas			2			



d	Sólo hago tareas muy puntuales				1		
e	No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas					0	
32	Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?	4	3	2	1	0	
33	Cuando estás en la empresa ¿Piensas en las tareas domésticas y familiares?	4	3	2	1	0	
34	¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	4	3	2	1	0	
35	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	4	3	2	1	0	VI
36	En situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario	4	3	2	1	0	
37	En mi trabajo me tratan injustamente	4	3	2	1	0	
38	Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado	4	3	2	1	0	

-----*(LLENADO SÓLO POR EL EVALUADOR)*-----



APARTADO	PUNTUACIÓN	SITUACIÓN DE EXPOSICIÓN			INTERPRETACIÓN
I		V	A	R	
II		V	A	R	
III		V	A	R	
IV		V	A	R	
V		V	A	R	
VI		V	A	R	



Anexo 4

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

SPC - SL

Estimado colaborador, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral. A continuación, te presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos responda con total sinceridad marcando con un aspa a la alternativa que considere expresa mejor su punto de vista. Recuerde que la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas, son sólo opiniones.

Marque con un aspa (X) las siguientes características que se ajusten a su persona.

ITEM	PREGUNTAS	RESPUESTAS				
		TA	DA	I	ED	TD
1	La distribución del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	5	4	3	2	1
2	Mi sueldo es muy bajo en relación de la labor que realizó.	1	2	3	4	5
3	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.	5	4	3	2	1
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	5	4	3	2	1
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	5	4	3	2	1
6	Mis jefes son comprensivos.	5	4	3	2	1
7	Me siento mal con lo hago.	1	2	3	4	5
8	Siento que recibo de parte de la empresa un maltrato.	1	2	3	4	5
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.	5	4	3	2	1



10	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.	5	4	3	2	1
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	5	4	3	2	1
12	Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo.	5	4	3	2	1
13	El ambiente donde trabajo es confortable.	5	4	3	2	1
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	5	4	3	2	1
15	La sensación que tengo de mi trabajo es bastante aceptable.	1	2	3	4	5
16	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.	1	2	3	4	5
17	Me disgusta mi horario.	1	2	3	4	5
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	5	4	3	2	1
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	1	2	3	4	5
20	Llevarse bien con la jefe beneficia la calidad del trabajo.	5	4	3	2	1
21	La comunidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.	5	4	3	2	1
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	5	4	3	2	1
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.	1	2	3	4	5
24	La solidaridad es una virtud característica de nuestro grupo de trabajo.	5	4	3	2	1



25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	5	4	3	2	1
26	Mi trabajo me aburre.	1	2	3	4	5
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.	5	4	3	2	1
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.	5	4	3	2	1
29	Mi trabajo me hace sentir realizó.	5	4	3	2	1
30	Me gusta el trabajo que realizo.	5	4	3	2	1
31	No me siento a gusto con mis compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	5	4	3	2	1
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentadas.	1	2	3	4	5
34	Habiendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	5	4	3	2	1
35	Me siento complacido con las actividades que realizo.	5	4	3	2	1
36	Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.	5	4	3	2	1
<b>TOTAL</b>						





-----*(LLENADO SÓLO POR EL EVALUADOR)*-----

FACTORES	I	II	III	IV	V	VI	VII	TOTAL
PUNTUACIÓN								
SATISFACCIÓN LABORAL								
<b>INTERPRETACIÓN</b>								



Anexo 5



**SOLICITA:** Autorización para realizar trabajo de investigación.

**LIC. NELLY TUNQUE CHAUCA**  
**JEFA DE ESTABLECIMIENTO DEL CENTRO DE SALUD SANTA ROSA**

**JAIME WILLIAMS ESPINOZA CAÑARI**,  
Identificado con DNI 43443873, con domicilio real en el Conjunto Habitacional Pachacutec N-201, distrito de Wanchaq, Provincia y Departamento del Cusco, a Ud. Respetuosamente digo:

Mediante la presente es grato dirigirme a Ud. para poderle saludar y a la vez manifestarle lo siguiente: Que, en nuestra calidad de Bachiller de Psicología de la Universidad Andina del Cusco, necesitamos realizar un trabajo de investigación como requisito para optar al grado profesional, por lo que recorro a Ud. para solicitarle se me permita realizar el proyecto de investigación titulado "FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN COLABORADORES DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD CUSCO SUR MICRO RED SAN SEBASTIAN - 2021" en su establecimiento de salud.

Es importante mencionar que los resultados de la presente investigación brindarán información enriquecedora para el área de recursos humanos y en beneficio del servicio que su institución brinda a la sociedad. Así mismo, la duración total de la ejecución de la investigación será de 3 (tres) meses entre noviembre del presente año y enero del año 2022, motivo por el cuál solicito la colaboración por parte de los trabajadores de su centro de salud para poder llevar a cabo la recolección de información necesaria para esta investigación.

**POR LO EXPUESTO:**

A Ud. pido acceder a mi solicitud. Siendo oportuno la ocasión para expresarle mi consideración y estima personal.

Anexo: (1) Carta de Presentación de la Investigación.

Atentamente.

JAIME WILLIAMS ESPINOZA CAÑARI  
DNI.43443873

Cusco, 21 de septiembre de 2021



Anexo 6



GOBIERNO REGIONAL  
**CUSCO**  
Trabaja con  
Integridad

Dirección Regional  
de Salud Cusco

Red de Servicios de  
Salud Cusco Sur

Hospital  
Tupac Amaru



"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"  
"CUSCO CAPITAL HISTORICA DEL PERU"

Cusco, 19 de Noviembre del 2021

**CARTA N° 056-2021-GR CUSCO/DRSC/RSSCS/HTA-JLAA**

Señor:  
Jaime Williams Espinoza Cañari.  
Ciudad. -

Asunto : Autorización para realización de trabajo de investigación.  
Referencia : SOLICITUD S/N.

De mi consideración:

Previo un cordial saludo, quien suscribe Médico Cirujano **JOSÉ LUIS ARROYO ARROYO**, en mi condición de Director del Hospital Túpac Amaru II-E, me dirijo a Ud., para informarle que revisado su solicitud para realizar TRABAJO DE INVESTIGACION TITULADO "FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SATISFACCIÓN LABORAL", en mi representada, comunico a Ud. que mi Dirección da la **ACEPTACIÓN FAVORABLE**, debiendo coordinar sus horas de investigación, con una duración mínima de tres meses (03) cronológicas a partir de la fecha, con la Jefa de Psicología, quién será la responsable en la supervisión y monitoreo del desempeño de su investigación. -

Sin otro particular, me suscribo de Ud. -

Atentamente:



MINISTERIO DE SALUD  
GOBIERNO REGIONAL DE SALUD CUSCO  
RED DE SERVICIOS DE SALUD CUSCO SUR  
M.C. José Luis Arroyo Arroyo  
DIRECTOR HOSPITAL TUPAC AMARU II-E  
C.M.P. 47321

Cc.  
Archivo.  
Jefe del Servicio.



Anexo 7

**SOLICITA:** Autorización para realizar trabajo de investigación.

**M.C. EDGAR MENDIVIL NUÑEZ.**  
**JEFE DE ESTABLECIMIENTO DE SALUD DE SAN SEBASTIÁN**

**JAIME WILLIAMS ESPINOZA CAÑARI,**  
identificado con DNI 43443873, con domicilio real en el Conjunto Habitacional Pachacutec N-201, distrito de Wanchaq, Provincia y Departamento del Cusco, a Ud. Respetuosamente digo:

Mediante la presente es grato dirigirme a Ud. para poderle saludar y a la vez manifestarle lo siguiente: Que, en nuestra calidad de Bachiller de Psicología de la Universidad Andina del Cusco, necesitamos realizar un trabajo de investigación como requisito para optar al grado profesional, por lo que recorro a Ud. para solicitarle se me permita realizar el proyecto de investigación titulado "**FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN COLABORADORES DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD CUSCO SUR MICRO RED SAN SEBASTIAN – 2021**" en su establecimiento de salud.

Es importante mencionar que los resultados de la presente investigación brindarán información enriquecedora para el área de recursos humanos y en beneficio del servicio que su institución brinda a la sociedad. Así mismo, la duración total de la ejecución de la investigación será de 3 (tres) meses entre noviembre del presente año y enero del año 2022, motivo por el cuál solicito la colaboración por parte de los trabajadores de su centro de salud para poder llevar a cabo la recolección de información necesaria para esta investigación.

**POR LO EXPUESTO:**

A Ud. pido acceder a mi solicitud. Siendo oportuno la ocasión para expresarle mi consideración y estima personal.

Anexo: (1) Carta de Presentación de la Investigación.

Atentamente.

JAIME WILLIAMS ESPINOZA CAÑARI  
DNI.43443873

Cusco, 21 de septiembre de 2021

DE SERVICIOS DE SALUD CUSCO  
WILLIAMS ESPINOZA CAÑARI  
12.40

10/11/21



Anexo 8



Gobierno Regional  
**CUSCO**

Dirección  
Regional de  
Salud Cusco

Red de Servicios de Salud  
Cusco Sur

C.S. San  
Sebastián




"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL "

## PROVEIDO FAVORABLE

Cusco, 21 de enero del 2022.

La Psicóloga **ROXANA PARICOTO GARCIA**, con C.P.S.P 11950, de la **INSTITUCION PRESTADORA DE SERVICIO DE SALUD - SAN SEBASTIAN** da como **PROVEIDO FAVORABLE** al Br. **PS. JAIME WILLIAMS ESPINOZA CAÑARI** y a la **BR. PS. ROSY AMELIA SURCO PHUYO**, de la **UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO** de la **ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA**, para que realice su proyecto de investigación titulado "**FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SATISFACCION LABORAL EN COLABORADORES DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD CUSCO SUR MICRO RED SAN SEBASTIAN – 2021**".

ATENTAMENTE.

  
Roxana Paricoto Garcia  
PSICÓLOGA  
C.P.S.P. N° 11950



## Anexo 9

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Lunes, 15 de agosto del 2022

CARTA Nº 000-2022...

Señor(a):  
Rosy Surco Phuyo.  
Ciudad. -

Asunto : Autorización para realización de trabajo de investigación.  
Referencia : SOLICITUD S/N

De mi consideración:

Previo un cordial saludo, quien suscribe Médico Cirujano **DAYSI GARCÍA IGNACIO**, en mi condición de Jefe de establecimiento del Centro de Salud de Santa Rosa, me dirijo a Ud., para informarle que revisada su solicitud para realizar TRABAJO DE INVESTGACIÓN TITULADO "FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SATISFACCIÓN LABORAL", en mi representada, comunico a Ud. se le otorga la **ACEPTACIÓN FAVORABLE**, para la realización de la investigación.

Sin otro particular, me suscribo de Ud.-

Atentamente:

Firma y sello

REDA DE SERVICIOS DE SALUD CUSCO SUR  
  
JEFE CENTRO SALUD SANTA ROSA  
M.C. Daisy García Ignacio  
R.M.P. 57847