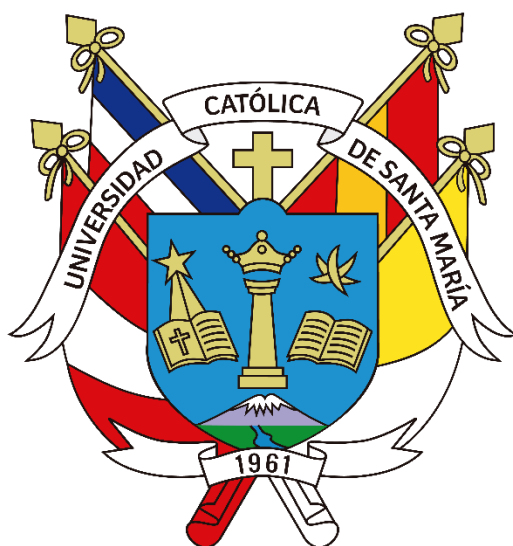


# Universidad Católica de Santa María

## Escuela de Postgrado

### Maestría en Salud Ocupacional y del Medio Ambiente



**“RELACION ENTRE RIESGO PSICOSOCIAL Y  
SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL SERUMS  
EQUIVALENTE DE LA GERENCIA REGIONAL DE  
SALUDAREQUIPA. 2019-2020”**

Tesis presentada por el  
Bachiller:

**León Flores, Alfredo**

Para optar el Grado Académico de:

**Maestro en Salud Ocupacional y del  
Medio Ambiente**

Asesor:

**Dr. Linares Morante, Luis Fernando**

**Arequipa – Perú**

**2022**

UCSM-ERP

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA**

**ESCUELA DE POSTGRADO**

**DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR DE TESIS**

Arequipa, 08 de Octubre del 2021

Dictamen: 000077-C-EPG-2021

Visto el borrador del expediente 000077, presentado por:

**2018008211 - LEON FLORES ALFREDO**

Titulado:

**RELACION ENTRE RIESGO PSICOSOCIAL Y SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL SERUMS  
EQUIVALENTE DE LA GERENCIA REGIONAL DE SALUD AREQUIPA.2019-2020**

Nuestro dictamen es:

**APROBADO**

**3148 - VERA VALER JUAN JESUS  
DICTAMINADOR**



**6245 - AZALGARA LAZO PATRICIO GONZALO  
DICTAMINADOR**



**6298 - CALDERON RONDON BERTHING SERAFIN  
DICTAMINADOR**

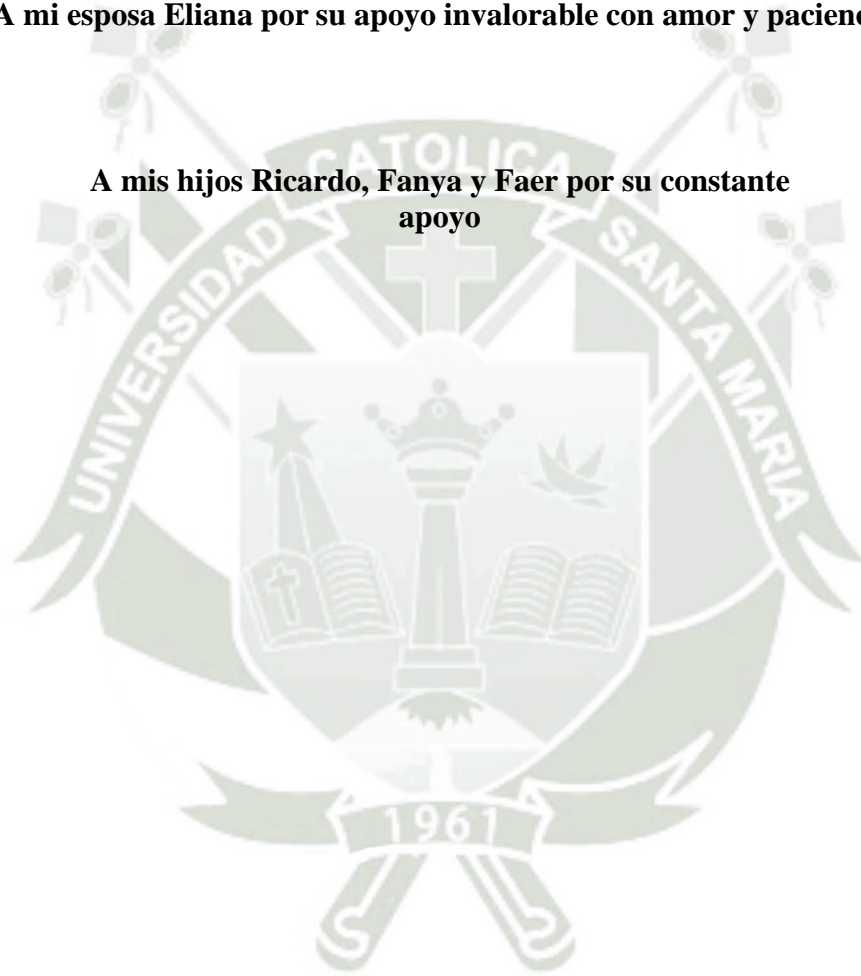


## DEDICATORIA

**A mí siempre presente mama Estefanía por su fuerza espiritual**

**A mi esposa Eliana por su apoyo invaluable con amor y paciencia**

**A mis hijos Ricardo, Fanya y Faer por su constante  
apoyo**



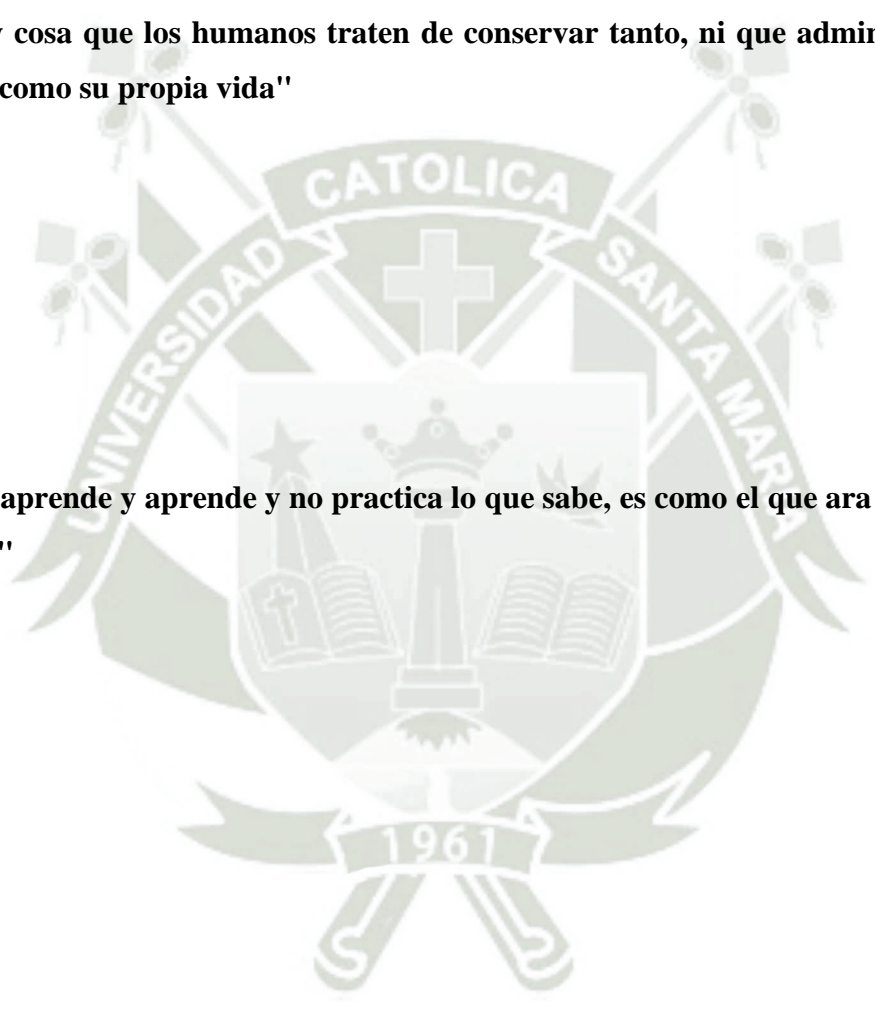
## EPIGRAFE

**"No hay cosa que los humanos traten de conservar tanto, ni que administren tan mal, como su propia vida"**

**Cicerón**

**"El que aprende y aprende y no practica lo que sabe, es como el que ara y ara y no siembra"**

**Platón**



## AGRADECIMIENTO

**A los docentes de la Universidad Católica de Santa María, por inculcarme los conocimientos en el logro de la Maestría.**



## ÍNDICE

	Pág.
RESUMEN .....	
ABSTRACT.....	
INTRODUCCIÓN.....	1
HIPÓTESIS.....	2
OBJETIVOS .....	2
CAPITULO I.- MARCO TEÒRICO.....	3
1. Marco Conceptual.....	3
1.1.-Salud laboral .....	3
1.2.-Generalidades.....	3
1.3.-Principales riesgos laborales .....	4
1.4.-Riesgos Psicosociales.....	5
1.5.- Satisfacción del usuario .....	10
1.6.-Servicio Rural Urbano Marginal de Salud.....	12
2. Antecedentes investigativos .....	13
2.1.-Locales .....	13
2.2.-Nacionales.....	15
2.3.-Internacionales .....	19
CAPITULO II.- METODOLOGÍA.....	23
1. Técnica e instrumento.....	23
1.1. Técnica .....	23
1.2. Instrumento.....	23
1.3. Cuadro de coherencias .....	23
2. Campo de verificación.....	24
2.1. Ubicación espacial.....	24
2.2. Ubicación temporal .....	25
2.3. Unidades de estudio .....	25
3. Estrategia de recolección de datos.....	26

3.1. Organización .....	26
3.2. Validación del instrumento .....	27
3.3. Criterio para manejo de resultados .....	29
CAPITULO III.- RESULTADOS Y DISCUSION .....	30
1.-Resultados.....	30
2.-Discusion .....	49
CONCLUSIONES .....	55
RECOMENDACIONES .....	56
REFERENCIA .....	57
ANEXOS .....	69



## INDICE DE TABLAS

	Pag
Tabla N°1: Características sociodemográficas de los SERUMISTAS de establecimientos de salud según edad y sexo	30
Tabla N°2: Características sociodemográficas según las profesiones, universidades de procedencia y establecimientos de salud de labor de los SERUMISTAS	32
Tabla Nro.3: Frecuencia de resultados Generales de Riesgo Psicosocial	35
Tabla N°4: Distribución de frecuencias de factores componentes del Riesgo Psicosocial	36
Tabla Nro. 5: Frecuencia de resultados Generales de Satisfacción Laboral	40
Tabla Nro. 6: Distribución de frecuencias de los Factores componentes de la Satisfacción Laboral	41
Tabla Nro. 7: Contingencia de asociación entre Evaluación General de Niveles del Riesgo Psicosocial y Niveles de Satisfacción Laboral	47

## INDICE DE FIGURAS

	Pag.
Figura 1 Ubicación espacial de centros y puestos de salud MINSA GERSA	25
Figura 2 Características sociodemográficas según grupo etario de los SERUMISTAS de establecimientos de salud	31
Figura 3 Características sociodemográficas según sexo de los SERUMISTAS de establecimientos de salud	31
Figura 4 Características de profesiones de los SERUMISTAS	33
Figura 5 Características de universidades de procedencia de los SERUMISTAS	33
Figura 6 Características de establecimiento de labor de los SERUMISTAS	34
Figura 7 Frecuencia de resultados Generales de Riesgo Psicosocial	35
Figura 8 Distribución de factor Exigencia Psicológica del Riesgo Psicosocial	36
Figura 9 Distribución de factor Trabajo Activo del Riesgo Psicosocial	37
Figura 10 Distribución de factor Apoyo Social del Riesgo Psicosocial	38
Figura 11 Distribución de factor Compensación del Riesgo Psicosocial	38
Figura 12 Distribución de factor Doble Presencia del Riesgo Psicosocial	39
Figura 13 Distribución de nivel global de Satisfacción Laboral	40
Figura 14 Distribución de frecuencias del Factor Trabajo Actual de la Satisfacción Laboral	42
Figura 15 Distribución de frecuencias del Factor Trabajo General de la Satisfacción Laboral	43
Figura 16 Distribución de frecuencias del Factor Interrelación con su Jefe de la Satisfacción Laboral	44
Figura 17 Distribución de frecuencias del Factor Interrelación con Compañeros de la Satisfacción Laboral	44
Figura 18 Distribución de frecuencias del Factor Remuneraciones de la Satisfacción Laboral	45
Figura 19 Distribución de frecuencias del Factor Ambiente de Trabajo de la Satisfacción Laboral	46
Figura 20 Contingencia de asociación entre Evaluación General de Niveles del Riesgo Psicosocial y Niveles de Satisfacción Laboral	48

## ABREVIATURAS

**SERUMS:** Servicio Rural Urbano Margina de

**SaludMINSA:** Ministerio de Salud

**ISTAS:** Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud

**ISTAS 21:** Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo

**deSUSESO**

**SUSESO:** Superintendencia de Seguridad Social de Chile

**GERSA:** Gerencia Regional de Salud de Arequipa



## RESUMEN

Se realizó un estudio relacional a 110 profesionales de salud SERUMS en la modalidad Equivalentes que se ubican en los establecimientos de la Gerencia Regional de Salud de Arequipa, del Ministerio de Salud, durante el año 2019 al 2020, con el **objetivo** de determinar la relación entre los Riesgos Psicosociales con la Satisfacción Laboral.

Se aplicó la **metodología** de estudio de encuestas al universo utilizando cuestionarios deISTAS 21 para determinar los niveles de Riesgo Psicosocial y otro cuestionario MINSAp para determinar los niveles de Satisfacción Laboral.

Los **resultados** mostraron población en mayoría de sexo femenino, de jóvenes, de Psicólogos, de Universidades particulares, que laboran en Centros de Salud I-3.

La determinación del Riesgo Psicosocial general predominante es el nivel medio y en sus factores componentes predomina el nivel medio del factor Compensaciones. La determinación de la Satisfacción Laboral general predomina el nivel medio y en sus factores componentes predomina el nivel medio del factor Trabajo General. La contrastación de asociación de niveles generales de Riesgos Psicosociales con los de Satisfacción Laboral tienen relación estadísticamente significativa

En **conclusión**, se evidencia asociación inversa del Riesgo Psicosocial con la Satisfacción Laboral, en profesionales SERUMS modalidad Equivalente de la Gerencia Regional de Salud de Arequipa

**Palabras Clave:** Riesgo Psicosocial, Satisfacción Laboral, SERUMS Equivalente.

## ABSTRACT

A relational study was carried out on 110 SERUMS health professionals in the Equivalent modality that are located in the establishments of the Regional Health Management of Arequipa, of the Ministry of Health, during the year 2019 to 2020, with the objective of determining the relationship between Psychosocial Risks and Job Satisfaction.

The universe survey study methodology was applied using ISTAS 21 questionnaires to determine levels of psychosocial risks and another MINSA questionnaire to determine job satisfaction levels.

The results show the majority of the population of women, young people, psychologists, private universities, who work in I-3 Health Centers.

The determination of the predominant general Psychosocial Risk is the medium level and in its component factors the medium level of the Compensations factor predominates. The determination of the general Labor Satisfaction prevails the average level and in its component factors the average level of the General Work factor predominates. The contrast of the association of general levels of Psychosocial Risks with those of Job Satisfaction has a statistically significant relationship

In conclusion, there is evidence of an inverse association of Psychosocial Risk with Job Satisfaction, in professionals SERUMS Equivalent modality of the Regional Health Management of Arequipa

**Key Words:** Psychosocial risk, Job satisfaction, Equivalent SERUMS.

## INTRODUCCIÓN.

Los centros laborales en su diversidad de actividades con factores del ambiente de trabajo logran productos de extracción, transformación o servicios a la civilización y las características de estos factores influyen en el desenvolvimiento de los trabajadores

La Ley SERUMS 23330 desde al año 1981, en el sector salud se trata de garantizar la continuidad de las atenciones de salud en los espacios territoriales excluidos por limitantes de la accesibilidad geográfica y económica con la presencia de los profesionales de salud del Servicio Rural Urbano Marginal de Salud (SERUMS) anualmente y en promociones sucesivas que deben cumplir con la necesidad de laborar en forma rutinaria, expuestos a diversos factores de riesgo laboral, por estas apreciaciones es que se decidió enfocar, parte de esta problemática en este estudio en la ciudad de Arequipa, en los Centros y Puestos de Salud que son dependencias de la Gerencia Regional de Salud de Arequipa (GERSA). Estuvo justificada la investigación por su impacto humano por la exposición a diversos factores del ambiente laboral de cada profesional SERUMS modalidad Equivalente que no tiene acceso a seguro de salud en SIS ni en ESSALUD, para resarcir los efectos de factores de riesgo laboral como los psicosociales, y que nuestra sociedad acepta esta labor ad-honorem, habiéndonos opuesto a la Ley 30288 de Régimen laboral Juvenil

Se denota el problema que hizo necesario la importancia de conocer la relación entre el riesgo psicosocial y la satisfacción laboral del personal de salud SERUMS Equivalente

Los resultados de esta investigación son de trascendencia social porque deben servir para reflexión y rediseño de la organización laboral en el MINSA y de las normatividades laborales de apoyar y reforzar la identificación de los profesionales recién egresados comprometidos en laborar para el Estado en favor de la salud de su pueblo otorgándoles las seguridades laborales mínimas.

## **HIPÓTESIS**

Dado que la atención en los servicios asistenciales de la Gerencia Regional de Salud de Arequipa (GERSA) se desarrolla en una complejidad organizacional de redes de servicios estatales implementados por el ente rector Ministerio de Salud (MINSA), donde el recurso humano en relación con el medio ambiente de trabajo está expuesto a múltiples riesgos y entre ellos son inevitables los riesgos psicosociales por la interacción con la población demandante, que genera reacciones actitudinales diversas en los trabajadores.

Es probable que en el personal de salud SERUMS Equivalente, el nivel de riesgo psicosocial que está expuesto, se relacione de forma inversa con su nivel de satisfacción laboral.

## **OBJETIVOS**

### **GENERAL**

1.-Determinar la relación entre el riesgo psicosocial y la satisfacción laboral del personal de salud SERUMS Equivalente

### **ESPECÍFICOS**

1.-Establecer el nivel de riesgo psicosocial al que está expuesto el personal de salud SERUMS Equivalente.

2.-Medir el nivel de satisfacción laboral del personal de salud SERUMS Equivalente

## CAPITULO I.- MARCO TEÒRICO

### 1. Marco Conceptual

#### 2.1.1.-Salud laboral

La salud laboral es un componente de la salud pública, de importancia primordial por la exposición de los trabajadores a diversidad de factores de riesgo de su ambiente laboral, los mismos que pueden comprometer su salud y de la misma forma afectar la salud del resto de la población y el medio ambiente. Existiendo la normatividad del cuidado de la salud del trabajador tiene como misión la prevención de daños al bienestar y la salud mediante la implementación de las medidas de protección gerencial explicitados en la Ley 29783 de Seguridad y Salud en el Trabajo y su Reglamento (6, 55).

El Ministerio de Salud refiere que la salud ocupacional es una estrategia de lucha contra la pobreza sus acciones están dirigidas a la promoción y protección de la salud de los trabajadores y la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales causadas por las condiciones de trabajo y riesgos ocupacionales en las diversas actividades económicas (1).

#### 1.2.-Generalidades

Es importante la participación de la Epidemiología con su metodología y procedimiento especial para investigar las enfermedades generada por las actividades laborales, y sirvan sus aportes para prevenir la exposición a las causas de los daños a la salud de los trabajadores y cuando es inevitable la exposición por las exigencias del desarrollo de las tareas se debe puntualizar sus acciones de información e implementación de recursos necesarios de seguridad para controlar o mitigar los riesgos de los peligros del medio laboral. La especialidad de la epidemiología del trabajo no sólo exige conocimientos sobre métodos epidemiológicos, estadística e Informática, sino también sobre toxicología, higiene industrial y Registros de enfermedades (3).

### 1.3.-Principales riesgos laborales

El trabajo en cualquiera de los campos ocupacionales está relacionado a procedimientos diversos según las tareas encomendadas, en ellas se encuentra expuesto a factores negativos los mismos que representan el riesgo potencial de dañar la salud de los trabajadores. Existiendo diversidad de factores negativos de riesgo que afecten la salud de los trabajadores, ello obliga en toda organización laboral la inmediata identificación de los elementos de peligro del medio ambiente laboral, y seguidamente se debe categorizar el riesgo y de acuerdo a su naturaleza, se les pone en alerta para evitarlos o protegerse de los mismos, orientado a garantizar las seguridades para el desempeño de tareas exento de riesgos que posibiliten la generación de daños a la salud. El empleador prevé que la exposición a los agentes físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales concurrentes en el centro de trabajo no generen daños en la salud de los trabajadores (6).

Los factores psicosociales son definidos como aquellas situaciones cotidianas que se hacen presente en cualquier espacio laboral y por lo tanto está arraigada al contenido del trabajo y la forma como se ejecuta la actividad laboral pues tiene la suficiente capacidad para afectar tanto el bienestar o la salud del trabajador. Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo (4).

La higiene industrial es la ciencia de la anticipación, la identificación, la evaluación y el control de los riesgos que se originan en el lugar de trabajo o en relación con él y que pueden poner en peligro la salud y el bienestar de los trabajadores, teniendo también en cuenta su posible repercusión en las comunidades vecinas y en el medio ambiente en general (3).

Se observa en personal de salud asistencial, ubicados en un establecimiento de salud, en contacto directo con pacientes, para cumplir labores de apoyo al tratamiento que están expuestos a diferentes riesgos del ambiente laboral hospitalario evidenciando tipos

de riesgos en que, cerca de las tres cuartas partes de la población se encuentra expuesta a un nivel de riesgo psicosocial y ergonómico medio, así mismo casi tres cuartas partes está expuesta a un nivel de riesgo químico bajo y a un nivel de riesgo físico medio, además se observa también que aproximadamente la mitad se expone a un nivel de riesgo biológico medio (32, 50).

#### **1.4.-Riesgos Psicosociales**

La condición de salud definida por la OMS y reenfocada en la salud ocupacional considera a los aspectos psicológicos del individuo de adaptación al medio ambiente laboral físico y donde se relaciona con otros trabajadores con características personales diversas y con los que debe compartir las asignaciones de tareas de la institución empleadora y allí, como resultado de estas relaciones laborales surgen factores que pondrían en riesgo el bienestar y progresivamente dañar la salud integral del trabajador. Los riesgos psicosociales son contextos laborales que habitualmente dañan la salud en el trabajador de forma importante, aunque en cada trabajador los efectos puedan ser diferenciales. En este sentido los hechos, situaciones o contextos que se propongan como riesgos psicosociales laborales tienen que tener una clara probabilidad de dañar a la salud física, social o mental del trabajador y hacerlo de forma importante (7).

Ante una determinada condición psicosocial laboral adversa, no todos los trabajadores desarrollarán las mismas reacciones. Ciertas características propias de cada trabajador (personalidad, necesidades, expectativas, vulnerabilidad, capacidad de adaptación, etc.) determinarán la magnitud y la naturaleza tanto de sus reacciones como de las consecuencias que sufrirá. Así, estas características personales también tienen un papel importante en la generación de problemas de esta naturaleza (1).

La Organización Internacional del Trabajo, ha definido los riesgos psicosociales como las interacciones entre el contenido, la gestión y la organización del trabajo y otras condiciones ambientales y organizativas, por un lado, y las competencias y necesidades de los trabajadores, por otro. En ese sentido, se refiere a las interacciones que se ha demostrado ejercen una influencia negativa en la salud de los trabajadores a través de sus

percepciones y experiencia. Una definición más sencilla de los riesgos psicosociales podría ser la siguiente: son los aspectos del diseño y gestión del trabajo, así como sus contextos sociales y organizativos, que tienen potencial para causar daños psicológicos o físicos (7).

Otros estudios refieren la identificación de tres tipos de condiciones de los factores de riesgo psicosocial intralaboral, extralaboral e individual, estas evaluaciones permiten identificar elementos que aporten a las organizaciones en la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades de origen laboral (8).

Es importante identificar los factores psicosociales y organizacionales que afectan la productividad y el bienestar laboral, de manera que se puedan desarrollar las estrategias adecuadas para contrarrestar sus efectos negativos, y generar planes de acción encaminados a satisfacer las necesidades y objetivos organizacionales y personales de los empleados. En la medida en que las personas identifiquen los riesgos, se sentirán acompañadas en sus procesos y sentirán que son parte activa de los procesos y de la cultura de la organización, todo lo cual redundará en una mayor productividad, acompañada de un alto sentido de pertenencia hacia la empresa (9).

Los denominados estresores o factores de riesgo, son definidos por la OMS como: “cualquier rasgo, característica o exposición de un individuo que aumente su probabilidad de sufrir una enfermedad o lesión. Estos estresores son una gran cantidad de factores y variables sociales- económicas- personales y organizativas, que influyen y se relacionan con el desarrollo de la vida cotidiana; su ponderación o efecto varía según cada persona (madurez emocional, personalidad, actitud ante la vida, fortaleza, creencias, etc.) (10).

Últimamente se han producido cambios muy variados en el mundo del trabajo. Entre ellos, cambios en la población activa, en la naturaleza del trabajo y forma de organizarlo y también cambios en la carrera profesional y la vida laboral. Estos cambios representan un reto significativo para la salud y seguridad en el trabajo debido a sus efectos directos e indirectos, pero también por el reto que implican para los sistemas de vigilancia tradicionales. El aspecto más destacado de las consecuencias de estos cambios en el mundo

laboral es la mayor exposición a riesgos psicosociales reconocidos y la aparición de nuevos riesgos, que deben identificarse para poder reducir los riesgos asociados a la salud y seguridad. Existen evidencias sólidas que indican una asociación entre dolencias relacionadas con el trabajo y exposición a riesgos psicosociales, así como de una interacción entre riesgos psicosociales y físicos, que producen una gran variedad de efectos en la salud a escala individual y organizativa. Concretamente, se ha demostrado que los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo pueden tener un efecto perjudicial sobre la salud física, mental y social de los trabajadores (7).

Los factores psicosociales del ambiente laboral de los profesionales de salud que laboran en primera línea para cumplir con los procedimientos del tratamiento y las exigencias de la demanda de pacientes en los establecimientos de salud sean públicos o privados, son afectados con niveles de estrés proporcionales a los niveles de factores psicosociales generados en las tareas de la demanda asistencial en los diferentes niveles de atención (34, 37).

#### **1.4.1.-Indicadores de los riesgos psicosociales**

El estudio de los riesgos psicosociales debe estandarizarse en parámetros que permitan preciar evaluaciones específicas, para lo cual se requiere de instrumentos que proporcionen los datos que permitan formular la información necesaria, las mismas que servirán para tomar decisiones de cambios en el medio laboral y las condiciones de trabajo o fortalecer los existentes para el adecuado desempeño de funciones de cada trabajador. Los riesgos psicosociales tienen las bases teóricas de explicación precedente muchos años antes, con modelos de los riesgos psicosociales: Uno de ellos es el Modelo Demanda-Control este Modelo considera que existen dos principales características en el trabajo que pueden actuar como principales fuentes de estrés: las demandas laborales y las exigencias psicológicas a nivel laboral, y el control que tiene el trabajador sobre ellas. La respuesta del sujeto es el estrés, y el control vendría a ser la manera cómo afronta dicho estrés. El riesgo se configura cuando la situación estresante es mayor al control. Otra explicación teórica es con el Modelo del Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa, este Modelo explica que los riesgos psicosociales en el trabajo se concretan cuando se desequilibran los esfuerzos invertidos (costes) y las recompensas obtenidas (ganancias). Al percibirse los esfuerzos son grandes y las recompensas mínimas se genera una situación de estrés, que si es que se

mantiene en el tiempo puede terminar desarrollando alguna enfermedad, sobre todo de tipo cardiovascular músculo-esquelético (4, 38, 53, 54).

Para la evaluación de los factores psicosociales del trabajo se deben tener en cuenta tanto los factores de riesgo como los factores protectores, y con estos resultados poder promover acciones de promoción de salud y promoción de la enfermedad en este tipo de población. Los factores protectores o sea los factores positivos, son aquellos aspectos dentro del ambiente laboral que le propician al trabajador bienestar, lo cual favorece la satisfacción personal y por consiguiente aumento en la eficiencia. Los principales factores psicosociales generadores de estrés, presentes en el medio ambiente de trabajo, involucran aspectos de gestión organizacional, características de la organización del trabajo, del grupo social de trabajo, condiciones de la tarea, carga física, del medio ambiente del trabajo, interface persona tarea, jornada de trabajo, número de trabajadores por tipo de contrato, tipo de beneficios recibidos a través de los programas de bienestar de la empresa, y programas de capacitación y formación permanente de los trabajadores. Los factores psicosociales extra laborales que se deben evaluar en los trabajadores son: utilización del tiempo libre, tiempo de desplazamiento y medio de transporte utilizado para ir de la casa al trabajo y viceversa, pertenencia a redes de apoyo social, características de la vivienda y acceso a servicios de salud. Los factores individuales a identificar son: información socio-demográfica (sexo, edad, escolaridad, convivencia con pareja, número de personas a cargo, ocupación, área de trabajo, cargo, tiempo de antigüedad en el cargo), características de la personalidad y estilos de afrontamiento (mediante instrumentos psicométricos y clínicos aplicados por expertos) y condiciones de salud (evaluada con los exámenes médicos ocupacionales del programa de salud ocupacional). Con base en la información obtenida, se debe realizar un análisis epidemiológico para poder determinar los diferentes perfiles riesgo-protección en cada área de la empresa (11).

Recientemente se ha analizado la aportación de los factores psicosociales a la mala salud utilizando los datos procedentes de la encuesta nacional francesa SUMER, que demostró que el poco control sobre el trabajo y poco apoyo social, sí como las altas exigencias psicológicas, eran factores de riesgo para la mala salud auto percibida y para las bajas por enfermedad prolongadas. Asimismo, se detectó que las altas exigencias estaban relacionadas con las lesiones producidas por el trabajo, mientras que la violencia laboral y/o la violencia del público también incrementaban el riesgo de mala salud, bajas por enfermedad

prolongadas y lesiones producidas por el trabajo también estudiaron la aportación de los factores laborales aplicando una estrategia integrada (incluyendo todo tipo de exposiciones) a las desigualdades sociales en tres resultados de salud: mala salud auto percibida, bajas por enfermedad prolongadas y lesiones producidas por el trabajo. Fueron encuestados 14.241 hombres y 10.245 mujeres de la población activa francesa. Entre los factores laborales se encontraban las características del trabajo, así como exposiciones laborales del entorno de trabajo físico, ergonómico, biológico, químico y psicosocial. Todos los factores laborales se cuantificaron mediante evaluación por expertos en medicina del trabajo, excepto los factores psicosociales del ámbito laboral, que eran auto informados. (7).

La manera de detectar y medir los factores, características o dimensiones de riesgo psicosocial laboral (PSL), es a través de instrumentos que adoptan la forma de cuestionarios -generalmente auto aplicados- que responden los propios trabajadores que experimentan los factores de riesgo que se desea detectar y controlar. Esta forma de detectar y medir el riesgo tiene como fundamento considerar que los trabajadores son verdaderos “expertos” en los que les ocurre, se trata de “su trabajo” y de “su salud”, por lo que “deben ser tomados en serio”. El Cuestionario aprobado por Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) y el Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud (ISTAS 21) es mucho más que un cuestionario, es un método para medir y modificar los riesgos psicosociales del trabajo a través de una metodología participativa que incluya a todos los interesados (trabajadores operativos, supervisores, gerentes, expertos) y evalúan cinco dimensiones: Exigencias psicológicas en el trabajo, trabajo activo y desarrollo de habilidades, Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, Compensaciones, Doble presencia (12).

En Chile existe la preocupación por agregar a los factores de riesgo físico, químicos biológicos y ergonómicos en este siglo sin dejar de existir se agregan la preocupante aparición de factores de riesgo psicosociales cuyas investigaciones permitirán una mejor regulación para proporcionar a los trabajadores la real protección sanitaria y jurídica (13, 48).

Los instrumentos de evaluación de riesgos psicosociales tienen importancia predictiva cuando se aplica modelos que relacionan un mayor nivel de riesgo psicosocial debería aumentar el nivel de conflicto organizativo y disminuir la satisfacción laboral; y, a su vez, más conflictos organizacionales deberían tener un impacto negativo sobre la satisfacción laboral (14).

La participación en la toma de decisiones es un importante factor de motivación e implicación en la actividad laboral y contribuye a la formación y al crecimiento de los profesionales. Por el contrario, la falta de participación origina en el trabajador una falta de control sobre sus propias condiciones laborales, habiendo sido éste, el principal riesgo psicosocial que afectó a nuestros trabajadores (15, 38, 39, 40).

A nivel organizacional, la instalación de mecanismos de prevención y control de los riesgos psicosociales, con medidas organizativas tales como: el diseño de puestos y sistemas de trabajo, un adecuado sistema de recompensas organizacionales y sociales (retribución); estándares para la protección de la salud psicológica en el trabajo: apropiados sistemas de comunicación con los usuarios, y acompañamiento a los funcionarios y equipos, para tramitar las demandas emocionales propias del trabajo en salud; la identificación y sensibilización en los grupos más expuestos a demandas emocionales (16).

### **1.5.- Satisfacción del usuario**

Los trabajadores se constituyen en el potencial humano que le da vida a una organización, cualquiera fuera el tipo de actividad que desarrolle, como el caso de servicios de salud que los relaciona con el cliente o usuario externo con exigencias y expectativas sobre el manejo de su estado de salud, también de la misma forma el personal proveedor del servicio o usuario interno demanda de su lugar de trabajo las condiciones necesarias para desenvolverse en su integridad, por tanto se hace importante cumplir con las expectativas de ambos clientes y que en conjunto conforman la satisfacción del usuario que permiten el desarrollo de una organización de servicios de salud (44).

#### **1.5.1.-Satisfacción laboral en salud**

La satisfacción laboral es una actitud del trabajador por la compensación de la exigencia laboral. La predisposición laboral del trabajador de salud es una actitud de empatía con el usuario externo, resultante de su vocación humana y las características de vinculación con la organización laboral donde en reciprocidad recibe motivaciones y reconocimientos a su esfuerzo mientras ejecuta las tareas encomendadas, de esta forma encuentran compensación a sus expectativas. El conocimiento y la comprensión del nivel de satisfacción del “usuario o cliente interno” constituye un factor fundamental en la gestión y desarrollo de las empresas e instituciones debido a las implicancias que guarda con los temas de comportamiento organizacional, cultura de calidad, relaciones interpersonales que conllevan, entre otros aspectos, al éxito en la obtención de los resultados de la calidad de la atención en particular de la calidad humana (17, 43, 45).

Las condiciones de trabajo institucionales influyen en el bienestar y la eficiencia del recurso humano, generalmente es la apreciación de la remuneración económica percibida, que no siempre es satisfactoria, porque a la par de ser afectados por la importancia de las tareas asignadas, así como la apreciación de insatisfacción laboral también es por el inadecuado reconocimiento y/o maltrato de los representantes de la institución de salud, tanto en el sector estatal como también en el sector privado (2, 23, 24)

### **1.5.2.-Indicadores de satisfacción laboral en salud**

El instrumento de satisfacción laboral en salud propuesto por el Ministerio de Salud abarca los aspectos más importantes vinculados al reconocimiento de su entrega al trabajo en favor de la atención de salud a la población demandante. La apreciación de la satisfacción laboral está precedido de muchos años de estudios, con fundamentos teóricos: uno de ellos está basado en la Teoría Bifactorial de Herzberg de acuerdo a esta Teoría, existen dos factores asociados a la satisfacción laboral, los factores extrínsecos e intrínsecos. Según el autor mencionado, los factores extrínsecos generalmente están supeditados a las condiciones de trabajo y son las fuentes de insatisfacción laboral; y los factores intrínsecos o motivacionales son las fuentes de satisfacción. De este modo, los factores tienen carácter preventivo de la insatisfacción laboral pero no tienen la capacidad de generarla como es el caso de los factores intrínsecos que sí lo pueden hacer. Además, otra explicación teórica es la Teoría de la Discrepancia de Locke, según la explicación de esta Teoría, las satisfacciones

laborales subyacen a los valores y las necesidades. Los valores se refieren a aquellas creencias acerca de las bondades y beneficios que representa permanecer en la organización. Las necesidades son innatas y objetivas, los valores son aprendidos y subjetivos. El autor también indica que la satisfacción laboral se presenta cuando los valores de las personas resultan congruentes con sus necesidades (41, 56, 57, 58).

La “Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud” pretende recoger información sobre las percepciones que tienen los trabajadores de su ambiente de trabajo y que se traduce generalmente en la satisfacción o insatisfacción en relación a lo que espera de la organización y lo que percibe de ella y los aspectos considerados en la encuesta de satisfacción de personal del Ministerio de Salud, que son aspectos del Trabajo actual; Trabajo en general, Interacción con el jefe inmediato, Oportunidades de progreso, Remuneraciones e incentivos. Interrelación con sus compañeros de trabajo y Ambiente de trabajo (17, 46)

### **1.6.-Servicio Rural Urbano Marginal de Salud**

El Servicio Rural Urbano Marginal de Salud (SERUMS) que deben realizar los profesionales de salud en nuestro país, forman parte de la estrategia de políticas sociales del Estado Peruano, que permite tener servicios de salud en los lugares más alejados de la ciudad, donde tenemos población excluida por la inaccesibilidad geográfica y debido a sus características culturales forman parte de toda la población que el Estado está obligado a proteger en el campo de la salud y con ello posibilitar su desarrollo individual, familiar y comunal, siendo formalizada estas actividades con la Ley SERUMS 23330 desde el año 1981, con lo que se garantiza continuidad de las atenciones de salud con la presencia de los profesionales de salud recién egresados que deben cumplir el SERUMS (18, 24).

#### **1.6.1.-Servicio Rural Urbano Marginal de Salud modalidad Equivalente**

El Servicio Rural Urbano Marginal de Salud (SERUMS) no es valla infranqueable para las aspiraciones de los profesionales que deseen ingresar a la administración pública, porque cuando tengan algún impedimento para salir fuera de la ciudad, para ello se tiene la modalidad SERUMS Equivalente. Los profesionales que no alcancen a ocupar una plaza presupuestada pueden realizar sus servicios bajo la modalidad de "SERUMS Equivalente" (Ad Honorem) en una entidad pública o no pública previamente determinada

por la autoridad competente, con el compromiso de la entidad donde se brinde el servicio de proporcionar alimentación y movilidad local, de acuerdo a su disponibilidad presupuestal (18).

## Antecedentes investigativos

### 2.1.-Locales

-Se presenta en nuestra localidad la investigación titulada “Factores Psicosociales en el Trabajo y su relación con la doble presencia de las trabajadoras mujeres en Servicios de Atención Primaria de la Salud, año 2018”, en Arequipa, de las autoras Toia M. et al. Con el Objetivo de establecer la relación entre la doble presencia y riesgos psicosociales en mujeres trabajadoras de servicios de salud periféricos de Arequipa 2018. Material y Métodos: Se realizó una investigación de tipo descriptiva/relacional con diseño no experimental, muestra de tipo no probabilística e intencionada, conformada por 142 trabajadoras de centros y puestos de salud de la ciudad de Arequipa años durante el año 2018. Se utilizó la técnica de entrevista, mediante la utilización del instrumento psicológico “Istas21”. Resultados: las trabajadoras de servicios de salud presentan alta prevalencia de Riesgo psicosocial. El 38.1% de las mujeres trabajadoras que realizan actividades en su hogar después del trabajo de 4 – 6 horas presentan un alto riesgo en la dimensión de doble presencia. Llegando a la Conclusión que existe relación significativa entre la doble presencia y la ocurrencia de riesgos psicosociales en mujeres trabajadoras de Servicios de atención primaria de la Salud de Arequipa (19).

-Otro trabajo de investigación en nuestro medio titulado “Factores de riesgo psicosocial y características laborales de los médicos residentes del hospital III Goyeneche, Arequipa. 2017” de la autora Mamani Edith. Para ello se aplicó el instrumento Suseso - Istas 21 versión breve de la superintendencia de seguridad social del gobierno de Chile, con el Objetivo de determinar la presencia de riesgo psicosocial y se relacionó el riesgo con las características laborales de los residentes. La dimensión de apoyo social fue la de mayor nivel de riesgo con 70.7%, las dimensiones de exigencias psicológicas, doble presencia, compensaciones, también registraron niveles altos de riesgo con porcentajes de 54.7%, 58%, y 46.7% respectivamente, solo la dimensión de trabajo activo y desarrollo de actividades se encontró en nivel medio de 48%. En un perfil general el nivel de riesgo fue 50.7%, se halló relación significativa entre la especialidad médica ejercida y los factores de riesgo en el área

de apoyo al diagnóstico. Concluyendo, que los factores de riesgo psicosocial si tienen relación con las características laborales de los médicos residentes, en el área de apoyo al diagnóstico (31).

-Además en nuestra localidad se realizó la investigación titulada “Factores psicosociales y estrés laboral en trabajadores de las unidades de cuidados intensivos neonatales de dos hospitales de Arequipa, Perú, en año 2019”, de la autora Toia Larsen Milena. Con el Objetivo de determinar los Factores Psicosociales relacionados al Estrés Laboral en los trabajadores de salud de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de ESSALUD Centro Asistencial Hospital Nivel IV Carlos Alberto Seguí Escobedo y del Hospital III Regional Honorio Delgado Espinoza. Métodos: Se realizó un estudio transversal prospectivo, con encuestas a 50 trabajadores de unidades de cuidados intensivos neonatales. Se aplicó los cuestionarios ISTAS21 para la evaluación de los factores psicosociales y el JSS para la evaluación del estrés laboral. Resultados: Respecto a los factores psicosociales, el 50% tuvieron exigencias psicológicas medias, 38(76%) altos niveles de trabajo activo y posibilidades de desarrollo. 76% tuvieron un nivel de satisfacción medio en torno a las compensaciones, y 6 (12%), altos niveles de doble presencia en ambientes laborales. Conclusión: Las elevadas exigencias psicológicas, doble presencia laboral, bajo nivel de compensaciones y de posibilidades de desarrollo están relacionadas con estrés laboral en trabajadores de las Unidades de Cuidados Intensivos Neonatales de los hospitales estudiados (33, 42).

-Además el aporte de investigación de Jorge Pérez Coaguila, titulado “Nivel de Satisfacción Laboral en el Personal de Salud del Servicio de Pediatría del Hospital III Yanahuara Essalud Arequipa 2018”, con el Objetivo de determinar el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Servicio de Pediatría del Hospital III Yanahuara EsSalud. realizó un estudio descriptivo y transversal, aplicando encuestas en la primera se consignaron datos epidemiológicos y la segunda consta de una encuesta tipo lickert de satisfacción Laboral validada por el Ministerio de Salud en el año 2002, que consta de 22 enunciados dirigidas al personal asistencial. Con resultados del 100 % de trabajadores se encontró que el 51.02% tiene un nivel de satisfacción alto, En relación a condiciones físicas y materiales 55.10% tienen un nivel de satisfacción alto; Desempeño de tareas 65.31% tienen un nivel de satisfacción alto, Relación con la autoridad 51.02% tienen un nivel de satisfacción alto. Conclusiones: Se concluye que el mayor porcentaje del personal

asistencial del Servicio de Pediatría del Hospital III Yanahuara presenta un nivel de satisfacción alto, de acuerdo al grupo ocupacional se encontró que médicos y técnicos de enfermería tienen un nivel de satisfacción alta, siendo lo contrario en el grupo de enfermeras (52).

-El trabajo de investigación de Tesis titulado “Satisfacción del usuario interno en los establecimientos de salud del primer nivel de atención del Ministerio de Salud, Red de Red de Salud Arequipa - Caylloma, año 2009” del autor Dueñas Carpio Ruperto. Con el Objetivo de identificar el nivel de satisfacción del usuario interno de los establecimientos de salud de la Red de Salud Arequipa Caylloma, aplicando encuestas con el Formulario de Preguntas Estandarizado de Usuario Interno del MINSA. Resultados en las dimensiones en las que los trabajadores han alcanzado un mayor grado de satisfacción son: trabajo actual (72.7 %), trabajo en general (70.3 %), ambiente de trabajo (66.3 %), interacción con el jefe inmediato (55.8 %) e interrelación con sus compañeros de trabajo (55.7%). Las dimensiones entre las que no han alcanzado un grado de satisfacción aceptable, o sea insatisfacción, son oportunidades de progreso (39.6 %) y remuneraciones e incentivos (22.7 %). Finalmente, el resultado sobre la satisfacción global demuestra que el 19.7 % están totalmente de acuerdo. El 38.3 % de trabajadores están mayormente de acuerdo, El 20.3 % pocas veces están de acuerdo y el 7.6 % están totalmente en desacuerdo con las opciones planteadas (20).

-También otras investigaciones como “Influencia del Clima Laboral en la Satisfacción del Personal que Labora en la Zona 55 de Mifarma S.A.C. Arequipa, 2017” de la autora Rosas Borda Belia. Con el Objetivo de identificar la satisfacción laboral en relación al clima laboral, aplicando instrumento de encuestas con el Cuestionario de Usuario Interno del MINSA, cuyas Conclusiones reportan que: el personal que labora en la zona 55 de Mifarma S.A.C. Arequipa, percibe un clima laboral positivo, el nivel de satisfacción del personal que labora en la zona 55 de Mifarma S.A.C. Arequipa, ha sido calificado como alto. Los indicadores interacción con el jefe inmediato, oportunidades de progreso, remuneración e incentivos, interrelación con los compañeros de trabajo y ambiente de trabajo han sido calificadas como alto; y los indicadores trabajo actual y trabajo en general han sido calificados como bajo. Encanto a la influencia de clima laboral en la satisfacción del personal que labora en la zona 55 de Mifarma S.A.C. Arequipa, se Concluyó que existe

una influencia directa y moderada.(21).

## 2.2.-Nacionales

-Se tuvo el aporte de investigación de Sauñe Oscco Wilson, con el título de “Factores de Riesgo Psicosocial y Niveles de Presión Arterial del Personal de Salud de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Santa María del Socorro Ica, 2017”, con el Objetivo de establecer la relación entre los factores de riesgo psicosocial con los niveles de presión arterial del personal de salud de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Santa Maríadel Socorro Ica, 2017, siendo la investigación cuantitativa, de tipo descriptivo; de diseño correlacional y de corte transversal, aplicando la encuesta con el Cuestionario ISTAS 21. Conclusiones: que de la variable factores de riesgo psicosocial en todas las dimensiones medidas, la mayoría del personal de salud, se ubicó en el nivel medio. Esta tendencia se mantiene para la valoración global de los factores de riesgo. Tercera, que de la variable niveles de presión arterial se aprecia, respecto a la presión sistólica, el promedio obtenido de nuestra población fue de 112 mm de Hg, así mismo la presión mínima observada fue 90 y lamáxima 138 mm de Hg. Respecto a la presión diastólica, esta alcanzó un valor promedio de 66.52 mm de Hg, oscilando desde un valor mínimo de 53 y hasta 90 mm de Hg. Existe relación entre los factores de riesgo psicosocial con los niveles de presión arterial del personal de salud de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Santa María del SocorroIca, 2017 (22).

-La investigación nacional titulado” Riesgos psicosociales en el trabajo y percepción del estado de su salud general en las enfermeras asistenciales del Hospital Regional de Ica, junio2016” realizada por la autora Orellana Purilla Leslie, con el Objetivo de determinar los riesgos psicosociales en el trabajo y percepción del estado de su salud general en las enfermeras asistenciales del Hospital Regional de Ica, junio 2016. Para la primera variable Riesgos psicosociales se utilizó como instrumento el cuestionario SUSESO – ISTAS 21, breve validada en Chile. Se evidencia resultados, respecto a la primera variable Riesgos psicosociales se obtiene un consolidado global en el cual el 56% (40) presenta riesgo de nivelmedio, el 34% (24) es bajo, y en el 11% (8) de las enfermeras (os) alto. Referente a la segundavariante Percepción del estado de la salud general de las enfermeras es negativa en 51% (37)y positiva en 49% (35) según los resultados de la aplicación del test de Goldberg – GHQ 12. Conclusiones: Los riesgos psicosociales en el trabajo en las

enfermeras asistenciales, según exigencias psicológicas, trabajo activo, apoyo social, compensaciones laborales y doble presencia son de nivel medio, por lo que se rechaza la hipótesis derivada 1 de la investigación. La percepción del estado de su salud general en las enfermeras según Test de Goldberg –GHQ12- es negativa, aceptándose la hipótesis derivada 2 del estudio (35).

-También a nivel nacional se publica el trabajo de investigación titulado “Violencia laboral y riesgo psicosocial en enfermeros del servicio de emergencia del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima 2018” de las autoras Ortega Gómez, Janeth y Reyes Valles, Gregoria, quienes informan que tienen el Objetivo de determinar la relación entre la violencia laboral y el riesgo psicosocial en enfermeros del servicio de emergencia del hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins. El material y método refiere que el presente estudio es de enfoque cuantitativo, en cuanto al diseño es un estudio transversal correlacional, la población estuvo conformada por 120 enfermeros del servicio de emergencia, se utilizaron dos instrumentos tipo cuestionario, el primero: elaborado por Ladero Cabanillas Aleyda sobre violencia laboral en enfermeras del Hospital III del Seguro Social y el segundo elaborado por Orellana P. sobre riesgos psicosociales en el trabajo utilizando como instrumento el cuestionario SUSESO – ISTAS 21 y percepción del estado de su salud general en las enfermeras asistenciales del Hospital Regional de Ica, junio 2016. Resultados: se obtuvo que el 64,2% de enfermeros afirma haber sufrido violencia laboral poco frecuente, con respecto a la dimensión de violencia física el 85,0% fue víctima con poca frecuencia. El riesgo psicosocial que percibieron los enfermeros fue de 55,8% de nivel medio y su dimensión apoyo social con 68.8% de nivel medio. Conclusiones: existe correlación entre la variable violencia laboral y riesgo psicosocial ya que poseen una relación directamente proporcional fuerte estadísticamente (36).

-También otro estudio de María Emilia Castillo Quinto con la investigación titulada Riesgo Psicosocial en los Trabajadores de un Hospital Público. Lima – 2018. Con el Objetivo de identificar el nivel de riesgo psicosocial en los trabajadores de un hospital público en el cercado de Lima – 2018, con enfoque cuantitativo, prospectivo, de corte transversal, descriptivo y observacional. Se aplicó un método estadístico para obtener una muestra aleatoria estratificada de 140 trabajadores de una población de 1,021 trabajadores de dicho hospital, a los que se aplicó el cuestionario SUSESO/ISTAS 21 versión breve. Al término de este estudio se obtuvo un resultado de 22% con nivel bajo, 40% nivel medio

y 38% nivel alto de riesgo psicosocial en el trabajo, también se identificó en la dimensión de exigencias psicológicas un 49% de nivel alto, en la dimensión de apoyo social en la empresa o institución un 50% de nivel alto, un 46% de nivel medio en la dimensión de compensación e igual porcentaje y nivel en la dimensión de doble presencia. Se identificó un nivel de riesgo psicosocial importante, el que debe ser considerado por los gestores y el comité de seguridad y salud de este hospital, como el tamizaje base, y plantear estrategias idóneas de seguimiento y evitar mayores complicaciones en la salud mental y física de los trabajadores, su efecto colateral de esta mejora será en la calidad y calidez al brindar un servicio final a los pacientes(61).

-Además se presentó la investigación de Sánchez Villalobos Jenni, el estudio titulado “Clima Organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Red de servicios de Salud Chota Cajamarca, tuvo como Objetivo: Determinar y analizar la relación existente entre Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Red de servicios de Salud Chota. Material y métodos: estudio de tipo observacional, diseño descriptivo transversal y correlacional, con una muestra de 155 trabajadores. Para la recolección de datos se utilizaron dos escalas, una para clima organizacional (2011) y otra para satisfacción laboral (2002), ambas elaboradas por el Ministerio de Salud. Resultados: Características Sociales y Demográficas de los Trabajadores: El 91,8% están entre 20- 50 años de edad, el 64,5% son de sexo femenino; 97,4% son asistenciales; el 52,3% nombrados; 71% tiene más de 5 años trabajando en la institución y son técnicos de enfermería. Perciben el Clima Organizacional: 61,3% por mejorar; 36,8% saludable y 1,9% no saludable. Satisfacción laboral: 65,2% de trabajadores se encuentran satisfechos; 30,3% ni satisfecho ni insatisfecho y 4,5% insatisfecho; en las dimensiones interacción con el jefe inmediato, oportunidades de progreso y remuneraciones e incentivos se encuentran ni satisfecho ni insatisfecho. Conclusiones: La relación existente entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores es altamente significativa ( $p \leq 0.001$ ) lo que permite aceptar la hipótesis de investigación planteada (59).

-Otra investigación de las autoras Grace Milagros Poma Cabrera y Sandra Talía Rojas Garro, de su estudio titulado Clima Laboral y Satisfacción del Personal de Enfermería y Obstetricia del Servicio de Ginecología del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2017, que tiene como Objetivo conocer la relación entre el clima laboral y la satisfacción del personal de enfermería y obstetricia del servicio de ginecología del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2017. El tipo de investigación es descriptivo, correlacional y de

corte transversal, la muestra conformada por 15 enfermeras y 22 obstétricas. Se utilizó como instrumento la encuesta de Clima Laboral MINSA y la encuesta de Satisfacción del Usuario Interno del MINSA. Los resultados obtenidos: referente a la satisfacción laboral el 40.5% se encuentran satisfechos, 32.4 medianamente satisfechos y 27% insatisfechos, para el clima laboral el 35.1% tienen un clima muy bueno, 43.2% regular y 21.6% malo. Asociando se tiene que el personal que tiene un clima laboral muy bueno el 12% se encuentran satisfechos, con clima regular 66.7% medianamente satisfechos y con clima malo el 80% están insatisfechos. Se ha establecido que existe relación significativa ( $p=0.003$ ) entre el clima laboral y la satisfacción (60).

### 2.3.-Internacionales

-Se presentó la investigación de la autora Demaria MJ. Con el estudio titulado Evaluación de la exposición a riesgos psicosociales y violencia de los trabajadores de la salud en Córdoba, Argentina. 2018. Con el Objetivo de reconocer la percepción de la violencia laboral y evaluar los riesgos psicosociales de los trabajadores de establecimientos sanitarios del norte de la provincia de Córdoba. Métodos Se diseñó un estudio exploratorio de corte transversal. Incluyó a 219 trabajadores del equipo de salud pertenecientes a 1 hospital público, 3 establecimientos de salud privados y 11 centros de atención primaria seleccionados mediante un muestreo probabilístico aleatorio simple, con un nivel de confianza del 95% y un error muestral del 5%. Se aplicó el instrumento CoPsoQ ISTAS-21, versión de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) del Gobierno de Chile. Resultados Los riesgos psicosociales en las situaciones más desfavorables (riesgo Alto) se correspondieron con las dimensiones: Exigencias psicológicas (89,5%), Estima (89%), Compensaciones (95%) y Doble presencia (82,2%). El riesgo Medio predominó en la dimensión Trabajo activo y desarrollo de habilidades (57,1%), y el riesgo Bajo resultó más frecuente en la dimensión Apoyo social y calidad de liderazgo (44,3%). Conclusiones: Los trabajadores de salud se encuentran expuestos a los riesgos psicosociales en porcentajes elevados. La doble presencia es un problema instalado en el ámbito sanitario, como así también las situaciones violentas hacia el personal de la salud. Esto se visualiza en diferentes grados de percepción según los trabajadores encuestados (25).

-El trabajo de investigación titulado “Riesgos psicosociales percibidos por trabajadores oncológicos asociados a su calidad de vida” realizada en Chile en el año 2,019, de los

autores Rivera Rojas Flerida, Paula Ceballos Vásquez Paula, Vílchez Barboza Vivian, Solano López Ana, Quintana Zavala María, y que tiene como objetivo, el de analizar la relación entre riesgos psicosociales laborales y calidad de vida relacionada con salud, percibida por trabajadores que se desempeñan en unidades de oncología y cuidados paliativos de una región de Chile. Método: estudio analítico transversal de abordaje cuantitativo, en el cual participaron 110 trabajadores de salud. Aplicándose la encuesta del Cuestionario para evaluar riesgos psicosociales SUSESISTAS 21 versión breve. Resultados: los participantes perciben mayor exposición a riesgos psicosociales en la dimensión demandas psicológicas y doble presencia, por otra parte, perciben mejores resultados en el componente de salud física ( $\bar{x}$ : 76,72; DE 9,75) versus el componente de salud mental ( $\bar{x}$ : 71,13; DE: 6,38). Además, existen relaciones con significancia estadística, entre riesgos psicosocial y calidad de vida relacionada con Salud ( $p \leq 0,05$ ). Conclusiones: este estudio permite afirmar que hay una relación entre la percepción de riesgo psicosocial y calidad de vida relacionada con salud de los trabajadores (26).

-También se presentó la investigación del autor Castro Méndez Nelson, con el título de Riesgos Psicosociales y Salud Laboral en Centros de Salud. 2018. Chile, realizado con el Objetivo de describir la salud y el riesgo psicosocial en tres centros de salud públicos y analizar sus asociaciones con condiciones de trabajo y enfermedad. El método incluyó un diseño observacional, analítico, transversal y una muestra total de 438 funcionarios quienes respondieron el cuestionario validado en Chile, SUSESISTAS 21. Los resultados muestran que 14,6% reportan tener una enfermedad diagnosticada provocada y/o agravada por el trabajo lo que es consistente con bajos niveles de salud general, salud mental, vitalidad y altos niveles de síntomas de estrés y con condiciones de trabajo de desequilibrio entre esfuerzo-recompensa. Se observaron 4 riesgos psicosociales altos, comunes y presentes en todos los centros y 9 riesgos psicosociales altos que permiten discriminar entre funcionarios sanos y enfermos. Se discute y concluye la importancia de atender a los riesgos y condiciones comunes en centros de salud. En los resultados tabulados se muestra la prevalencia de riesgo psicosocial alto de los centros de salud (27).

-Además en otro trabajo de investigación de las autoras Carolina Leyton Pavés, Soledad A. Valdez Rubilar, Patricia C. Huerta Riveros, del estudio titulado Metodología para la prevención e intervención de riesgos psicosociales en el trabajo del sector público de salud. 2017. Chile. Con el Objetivo de elaborar una metodología de prevención e

intervención de riesgos psicosociales presentes en el trabajo en establecimiento de salud pública. El Método de tipo de estudio: cuantitativo de corte transversal con la aplicación del instrumento de evaluación denominado SUSESO-ISTAS 21. Resultados: El hospital de alta complejidad presenta el 90 % de las 20 subdimensiones evaluadas un riesgo alto mayor al establecido para la población chilena, para la atención primaria el resultado fue de un 85 %, y para el hospital de mediana complejidad un 70 %. La dimensión con mayor riesgo psicosocial corresponde a la dimensión exigencias psicológicas, siendo el subdimensión exigencias psicológicas emocionales la que presenta la mayor proporción, lo que representa una situación de exposición alta según lo establecido para la población trabajadora chilena. Conclusión los establecimientos en estudio se encuentran en una situación de riesgo psicosocial alto, es decir, presentan alta tensión y alto riesgo para la salud de las personas en el trabajo (28).

-En otro aporte de investigación titulada “Factores que explican la satisfacción laboral de Odontólogos en Chile” de los autores Sergio E. Uribe, Jocelyn Ide-Olivero y Valentina Castro-Caro, año 2014, con el Objetivo de determinar los factores de la satisfacción laboral, y se obtuvieron resultados de 171 encuestas de 91 odontólogas mujeres y 80 hombres, con un promedio  $\pm$  desviación estándar de edad de  $35,6 \pm 10,7$  años y una antigüedad laboral de  $7,6 \pm 8,0$  años. Trabajan  $22 \pm 19$  h en el sector público (51,5%),  $10 \pm 13$  h contratado en clínicas privadas (26,3%) y  $10 \pm 12$  h en clínicas propias (22,2%). El nivel de satisfacción laboral general fue  $5,6 \pm 1,1$ , de 7, con diferencia significativa para quienes trabajan en clínica propia ( $6,05 \pm 0,84$ ). Este modelo explica el 75% de la satisfacción laboral, y las variables predictoras asociadas de manera significativa son: responsabilidad asignada, remuneración, compañeros de trabajo, horarios, condiciones físicas de trabajo y posibilidad de usar habilidades, esta última solo en odontólogos de consulta privada. Conclusión: Los odontólogos encuestados presentan un alto nivel de satisfacción profesional, y este nivel se asocia en mayor medida a factores externos. Esta información debería ser considerada por futuros empleadores interesados en la satisfacción laboral de los odontólogos (29).

-Además se presentó otra investigación de las autoras Yessica García-Hernández, María Dolores Martínez-García, María Isabel Rivera-López, Griselda Gutiérrez-Fragoso, con el estudio titulado Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería en dos Instituciones de Salud Públicas. Caso Hidalgo México. 2016, con el Objetivo evaluar la percepción de la

satisfacción laboral en dos instituciones de salud pública en el estado de Hidalgo, mediante el instrumento S20/23, con la finalidad de identificar la relación de los factores intrínsecos y extrínsecos con la satisfacción laboral. El instrumento se aplicó al personal de enfermería, considerando una muestra de  $n=59$  para el hospital A y  $n=149$  para el B. La investigación es de enfoque cuantitativo, alcance descriptivo y correlacional. Los resultados muestran de manera general, que el nivel de satisfacción laboral en ambas instituciones, indica que están algo satisfechos. En cuanto a la satisfacción intrínseca, están algo satisfechos, mientras que referente a la extrínseca, se perciben indiferentes. Respecto a la satisfacción intrínseca, en ambos hospitales, el factor que tiene la mayor puntuación, es la satisfacción que le produce tener un trabajo que define un nivel de bastante satisfecho; el factor con menor puntuación media fue el apoyo en las metas y objetivos a alcanzar. En la satisfacción extrínseca, el factor que presenta menor puntuación media, es la satisfacción con el salario, indicando un nivel de indiferencia. Al correlacionar la satisfacción laboral con los cuatro factores intrínsecos y los siete extrínsecos, en todos, se identificó una correlación positiva (62).

-También otro aporte de investigación de las autoras Ma. Martha Marín Laredo, Claudia G. Álvarez Huante, Josefina Valenzuela Gandarilla, con el estudio titulado Percepción de la atención de enfermería y satisfacción laboral en un Hospital de Seguridad Social 2016 México. Con el Objetivo de correlacionar la calidad de la atención que perciben los usuarios hospitalizados, con la satisfacción de los profesionales de enfermería del Hospital General “Vasco de Quiroga” del ISSSTE, en Morelia, estado de Michoacán. Para tal efecto se utilizó el método no experimental, descriptivo correlacional, transeccional y de campo, con un muestreo no probabilístico por conveniencia. Asimismo, se aplicó un cuestionario a 90 enfermeras y 70 pacientes y se utilizó el instrumento SERVQHOS- E. de Barragán y Manrique, que después de ser piloteado dio una confiabilidad de .947, mientras que para los profesionales de enfermería se aplicó el cuestionario de Font-Roja con una confiabilidad de .709 en alfa de Cronbach. Los Resultados fueron los siguientes: en la dimensión satisfacción por el trabajo, 71.0 % (64) de las enfermeras encuestadas manifestó que se encuentra muy de acuerdo y de acuerdo con el trabajo que realiza. Con respecto al ambiente laboral entre jefes y subordinados dijeron que lo perciben algo tenso, mientras que 3 de cada 10 refirieron que el salario que perciben no coincide con su carga laboral. Aunque la conclusión es que algunas enfermeras se sienten insatisfechas laboralmente, el

paciente hospitalizado sigue percibiendo calidad en el cuidado que recibe (63).



## CAPITULO II.- METODOLOGÍA

### 1. Técnica e instrumento

#### 1.1. Técnica

Se realizó la recolección de datos y se utilizó la técnica de Encuesta en su modalidad de Cuestionario para ambas variables Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral

#### 1.2. Instrumento

Para ambas variables se utilizó cédulas de preguntas: para medir la variable Riesgo Psicosocial se aplicó el instrumento Ista 21 y para medir la variable Satisfacción Laboral se aplicó el instrumento de Satisfacción del Personal de Salud del usuario interno del Ministerio de Salud.

#### 1.3. Cuadro de coherencias

Seguidamente se precisó el cuadro de coherencias.

VARIABLE	INDICADOR	TECNICAS E INSTRUMENTOS	ITEMS
INDEPENDIENTE			
RIESGO PSICOSOCIAL	-Exigencias Psicológicas	Cuestionario y Cedula de Preguntas	1,2,3,4,5
	-Trabajo activo y posibilidades de desarrollo		6,7,8,9,10
	-Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo		11,12,13, 14,15
	-Compensaciones		16,17,18
	-Doble presencia		19, 20
DEPENDIENTE			
	-Trabajo actual		1,2,3,4

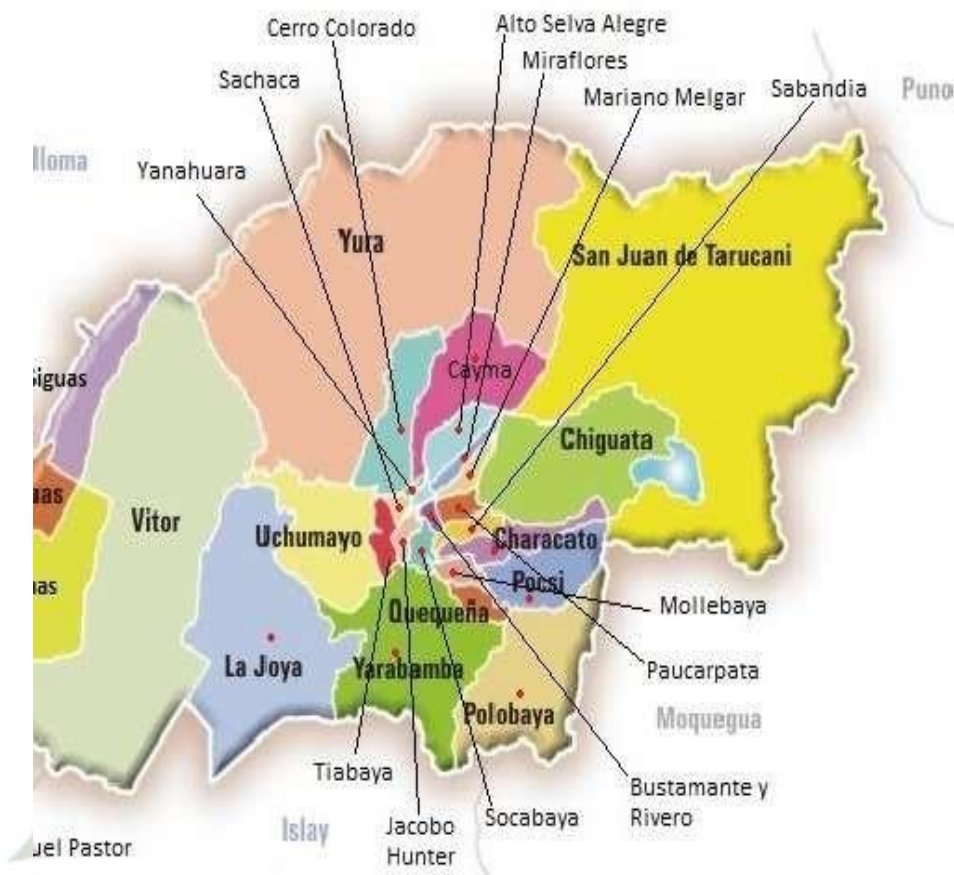
SATISFACCION LABORAL	-Trabajo en general	Cuestionario y Cedula de Preguntas	5,6,7
	-Interacción con el jefe inmediato		8,9,10,11,12
	-Oportunidades de progreso		13,14
	-Remuneraciones e incentivos		15,16
	-Interrelación con sus compañeros de trabajo		17,18
	-Ambiente de trabajo		19,20,21,22

## 2. Campo de verificación

### 2.1. Ubicación espacial

El estudio se realizó en el ámbito de los Centros y Puestos de Salud del Ministerio de Salud de zona Metropolitana, Semirural y Rural, que corresponden a los distritos de Cayma, Cerro Colorado, Hunter, José Luis Bustamante y Rivero, Mariano Melgar, Miraflores, Paucarpata, Sabandia, Sachaca, Socabaya, Tiabaya, Yanahuara, Alto Selva Alegre, Characato, Mollebaya, Yarabamba, Polobaya, Pocsi, Yura, La Joya, donde se ubicaron al personal profesional SERUMS modalidad Equivalente, perteneciente a la Gerencia Regional de Salud de Arequipa.

Se adjunta el mapa geopolítico de los distritos donde se ubicaron los Puestos y Centros de Salud en donde laboraban los profesionales de la salud SERUMS modalidad Equivalente.



*Figura 1 Ubicación espacial de centros y puestos de salud MINSA GERSA*

## 2.2. Ubicación temporal

El horizonte temporal correspondió al periodo comprendido entre los meses de noviembre del año 2,019 y enero del año 2020; por lo tanto, se trató de un estudio coyuntural.

## 2.3. Unidades de estudio

Fue conformado por el personal profesional de la salud SERUMS de la modalidad Equivalente que totalizó en número de 111 y el estudio se desarrolló considerando al universo de unidades de estudio, según donde fueron ubicados en cada Centro y Puesto de Salud de la Región Arequipa, detallados:

## ESTRATIFICACIÓN DE PROFESIONALES SERUMS

<b>PROFESION</b>	<b>Nro.</b>	<b>%</b>
Enfermeras	19	17.12
Biólogos	05	04.50
Médicos	04	03.60
Veterinarios	01	00.90
Nutricionistas	07	06.31
Tecnólogo Radiología	02	01.80
Odontólogos	22	19.82
Psicólogos	28	25.23
Químicos Farmacéuticos	05	04.50
Rehabilitadores físicos	03	02.70
Trabajadora Social	15	13.51
<b>TOTAL</b>	<b>111</b>	<b>100</b>

### 2.4. Criterios de inclusión

-Personal Profesional de la salud en SERUMS modalidad Equivalente que laboraban en los Centros y Puestos de Salud de la Región Arequipa donde fueron ubicados durante el año 2019 - 2020.

### 2.5. Criterios de exclusión

-Personal Profesional de la salud en SERUMS modalidad Equivalente, que no habían laborado más de seis meses en su mismo establecimiento.

## 3. Estrategia de recolección de datos

### 3.1. Organización

Para proceder a recolectar los datos se solicitó la autorización de la Gerencia Regional de Salud de Arequipa y de su dependencia de la Dirección Ejecutiva de Recursos Humanos y de la Oficina de SERUMS. Seguido se coordinó la extensión de la autorización con los Responsables de Centros y Puestos de Salud. Seguidamente se entrevistó al profesional SERUMS modalidad Equivalente, al que se le informó de la investigación científica que se realizó y se les invitó a firmar el consentimiento informado, y procedieron a dar las respuestas a los Ítems de la cédula de preguntas, que se les entregó y se les esperó el tiempo prudencial, luego se recogió del instrumento de investigación

El tiempo que demandó el estudio fue de 5 meses

### 3.2. Validación del instrumento

El instrumento que midió la variable Riesgos Psicosociales ISTAS 21 fue validado en su constructo de dimensiones, por análisis factorial y con el estadístico Alfa de Cronbach, obtuvo valores de 0.7 superiores al nivel convencional (30), que fue aplicado en trabajadores de salud de la localidad (19, 33). El instrumento que midió la variable Satisfacción Laboral fue validado previamente como lo indica textualmente el documento del Ministerio de Salud

(17) con Alfa de Cronbach 0.84, y que fue aplicado en la localidad (43).

Habiendo tenido ambos instrumentos las siguientes ponderaciones:

- PUNTAJES por Ítems de factores de RIESGO PSICOSOCIAL con Cuestionario ISTAS 21 Califica positivos y negativos:

#### POSITIVOS:

4 = Siempre  
3 = La mayoría de las veces  
2 = Algunas veces  
1 = Sólo unas pocas veces  
0 = Nunca

#### NEGATIVOS:

0 = Siempre  
1 = La mayoría de las veces  
2 = Algunas veces  
3 = Solo unas pocas veces  
4 = Nunca

<b>Puntaje parcial</b>	<b>Nivel de</b>	<b>Nivel de</b>	<b>Nivel de</b>
<b>por factores</b>	<b>Riesgo</b>	<b>Riesgo</b>	<b>Riesgo</b>
<b>de niveles de</b>	<b>bajo</b>	<b>medio</b>	<b>alto</b>
<b>Riesgo Psicosocial</b>			
-Exigencia	0—8	9—11	12—20
<b>Psicológica</b>			
-Trabajo Activo	0—5	6—8	9—20
-Apoyo Social	0—3	4—6	7—20
-Compensaciones	0—2	3—5	6—12
-Doble Presencia	0—1	2—3	4—8
<b>Puntaje general por</b>	<b>0--26</b>	<b>27--53</b>	<b>54--80</b>
<b>niveles de Riesgo</b>			
<b>psicosocial</b>			

- CODIGO de PUNTAJE por ítems de SATISFACCIÓN LABORAL del Cuestionario de MINSA califica todos POSITIVOS:

5 = Totalmente de acuerdo con la opinión

4 = Mayormente de acuerdo con la opinión

3 = Indiferente a la opinión

2 = Pocas veces de acuerdo con la opinión

1 = Totalmente en desacuerdo con la opinión

<b>Puntaje parcial por Factorde</b>	<b>Nivel de</b>	<b>Nivel de</b>	<b>Nivel de</b>
<b>niveles de Satisfacción</b>	<b>Satisfacción</b>	<b>Satisfacción</b>	<b>Satisfac</b>
<b>Laboral</b>	<b>Laboral</b>	<b>Laboral</b>	<b>ción</b>
	<b>Baja</b>	<b>Media</b>	<b>Laboral</b>
			<b>Alta</b>

Trabajo Actual	4--9	10--15	16--20
Trabajo General	3--7	8--12	13--15
Interacción con Jefe	5--11	12--18	19--25
Oportunidades de Progreso	2--4	5--7	8--10
Remuneraciones e incentivos	2--4	5--7	8--10
Interrelación con Compañeros	2--4	5--7	8--10
Ambiente de Trabajo	4--9	10--15	16--20
<b>Puntaje General</b>	<b>22--51</b>	<b>52--81</b>	<b>82--110</b>
<b>de niveles de Satisfacción Laboral</b>			

### 3.3. Criterio para manejo de resultados

3.3.1 Nivel de recolección de datos: se realizó encuesta personal.

3.3.2 Nivel de sistematización: los datos obtenidos se procesaron mediante el programa estadístico SPSS 20 para su respectivo análisis e interpretación.

3.3.3. Nivel de análisis de datos: se aplicó estadísticas descriptiva e inferencial, utilizando la prueba estadística Chi cuadrado para relacionar las variables en estudios

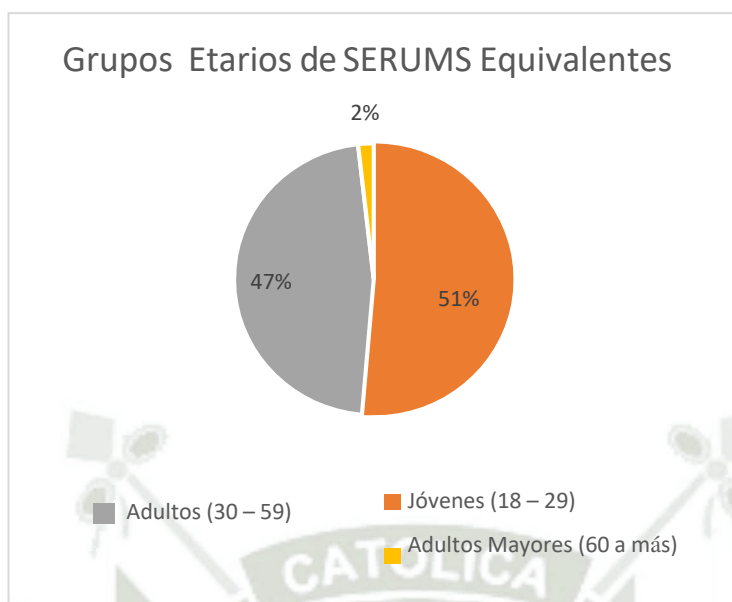
### CAPITULO III.- RESULTADOS Y DISCUSION

A continuación, se presentaron las Tablas estadísticas

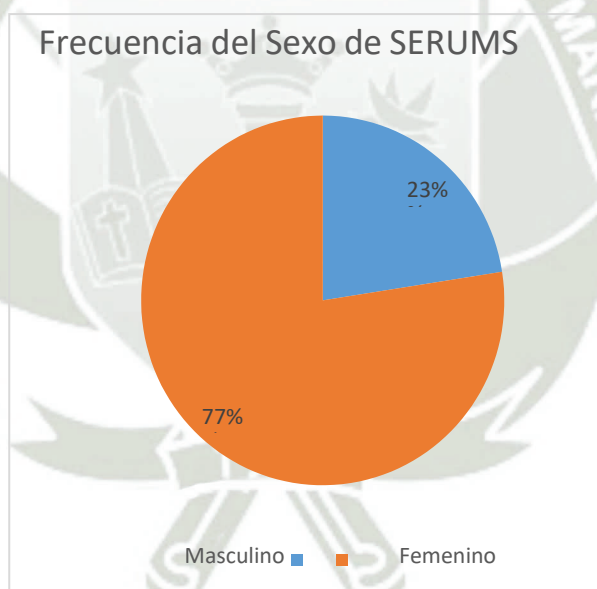
#### 1.-Resultados

Tabla N°1: Características sociodemográficas de los SERUMISTAS de establecimientos de salud según edad y sexo

		f <sub>i</sub>	%
Grupo Etario	Jóvenes (18 – 29)	57	51,40%
	Adultos (30 – 59)	52	46,80%
	Adultos Mayores (60 a más)	2	1,80%
Sexo	Femenino	86	77,48%
	Masculino	25	22,52%
	Total	111	100,00%



*Figura 2 Características sociodemográficas según grupos etarios de los SERUMS Equivalentes de establecimientos de salud*

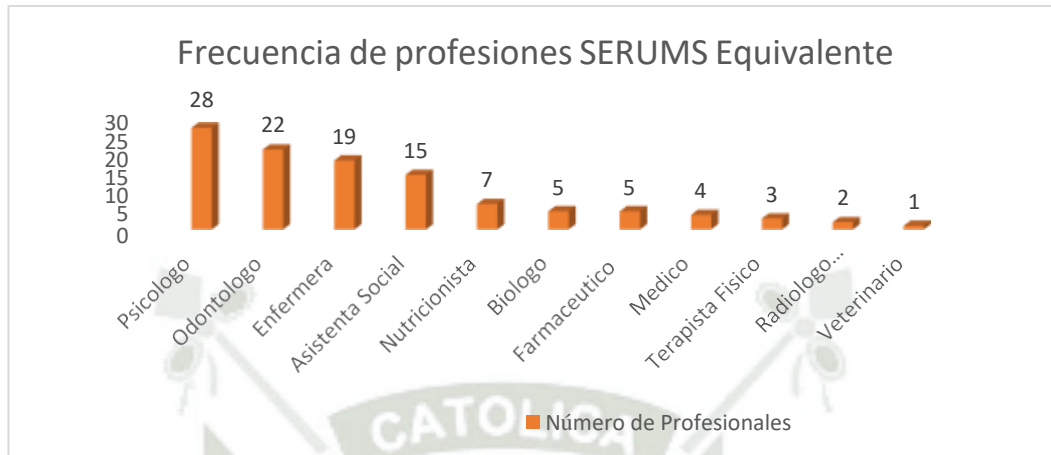


*Figura 3 Características sociodemográficas según sexo de los SERUMISTAS de establecimientos de salud*

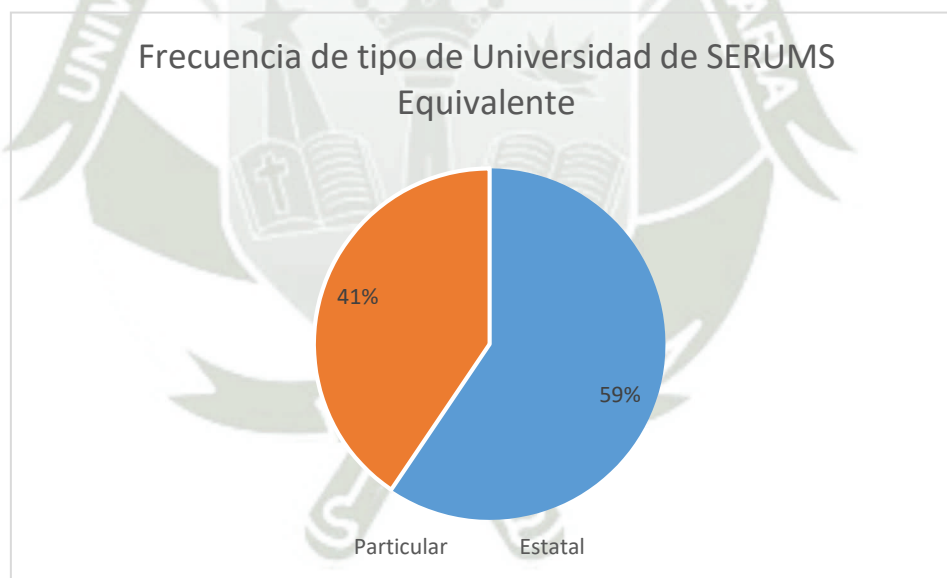
En la Tabla Nro. 1 y Figuras Nros. 2 y 3, se mostró el predominio de la población joven y femenina

Tabla N°2: Características sociodemográficas según las profesiones, universidades de procedencia y establecimientos de salud de labor de los SERUMISTAS

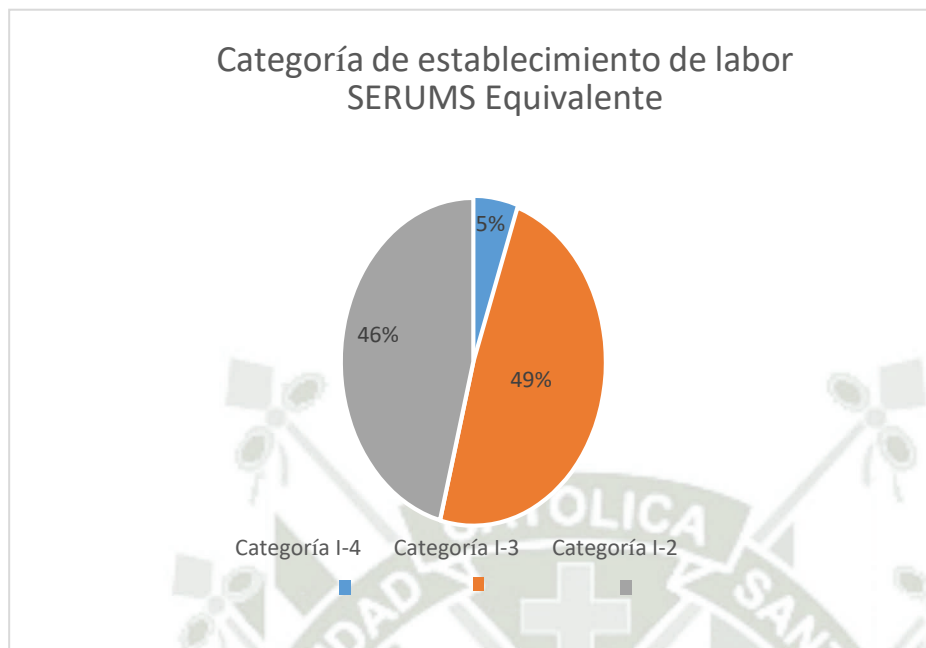
		Fi	%
Profesión	Biólogo	5	4,50%
	Enfermera	19	17,12%
	Farmacéutico	5	4,50%
	Medico	4	3,60%
	Nutricionista	7	6,31%
	Odontólogo	22	19,82%
	Psicólogo	28	25,23%
	Radiólogo	2	1,80%
	Terapeuta	3	2,70%
	Trabajador Social	15	13,51%
	Veterinario	1	0,90%
Universidad	Universidad Alas Peruanas	24	21,62%
	Universidad Autónoma del Sur	5	4,50%
	Universidad Católica de Santa María	29	26,13%
	Ciencias CUBA	1	0,90%
	Universidad Inca Garcilazo de la Vega	3	2,70%
	Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez	5	4,50%
	Universidad Nacional de San Agustín	44	39,64%
Tipo Universidad	Estatal	45	40,54%
	Privada	66	59,46%
Nivel de Establecimiento	I-2	51	45,95%
	I-3	54	48,65%
	I-4	6	5,41%
	Total	111	100,00%



*Figura 4 Características de profesiones de los SERUMISTAS*



*Figura 5 Características de universidades de procedencia de los SERUMISTAS*



*Figura 6 Características de establecimiento de labor de los SERUMISTAS*

En la Tabla Nro. 2 y Figuras Nros. 4, 5 y 6, se muestra el predominio de profesionales Psicólogos, procedentes de Universidades Particulares y ubicados en Establecimientos de salud Categoría I-3.

Tabla Nro.3: Frecuencia de resultados Generales de Riesgo Psicosocial

NIVEL GLOBAL RIESGO PSICOSOCIAL	n	%
Bajo	49	44.14%
Medio	60	54.05%
Alto	02	1.80%
Total	111	100,00%

Fuente: Elaboración propia

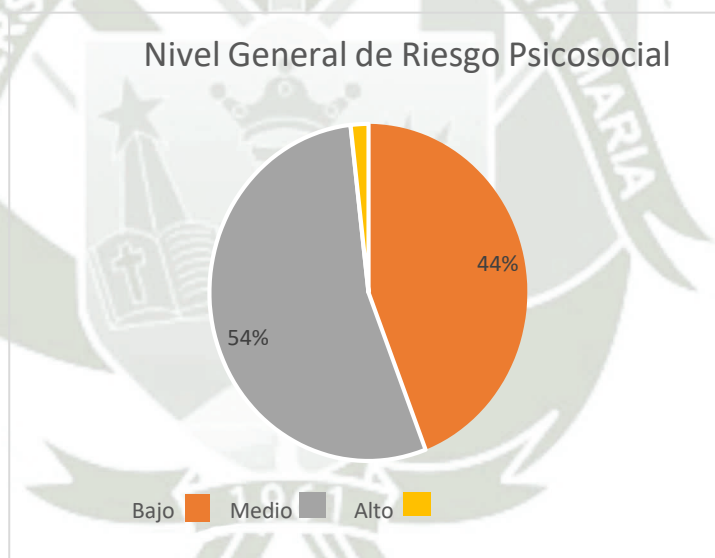


Figura 7 Distribución de frecuencia de resultados de Nivel General de Riesgo Psicosocial

En la Tabla Nro. 3 y Figura Nro. 7, se muestra la evaluación general categorizando en niveles el Riesgo Psicosocial, con desviación de frecuencias hacia el menor riesgo por predominio de la categoría de nivel medio, seguido del nivel bajo.

Tabla N°4: Distribución de frecuencias de factores componentes del Riesgo Psicosocial

	Bajo		Medio		Alto		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Exigencia Psicológica.	43	38,74%	44	39,64%	24	21,62%	111	100,00%
Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades.	46	41,44%	48	43,24%	17	15,32%	111	100,00%
Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo.	33	29,73%	33	29,73%	45	40,54%	111	100,00%
Compensaciones	35	31,53%	54	48,65%	22	19,82%	111	100,00%
Doble Presencia.	24	21,62%	41	36,94%	46	41,44%	111	100,00%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla Nro. 4, se muestra que la mayoría de los cinco factores componentes de Riesgo Psicosocial presentaron la mayoría con tres factores, de nivel medio y de ellos sobresale el factor Compensaciones, junto a Trabajo activo y Exigencia psicológica.

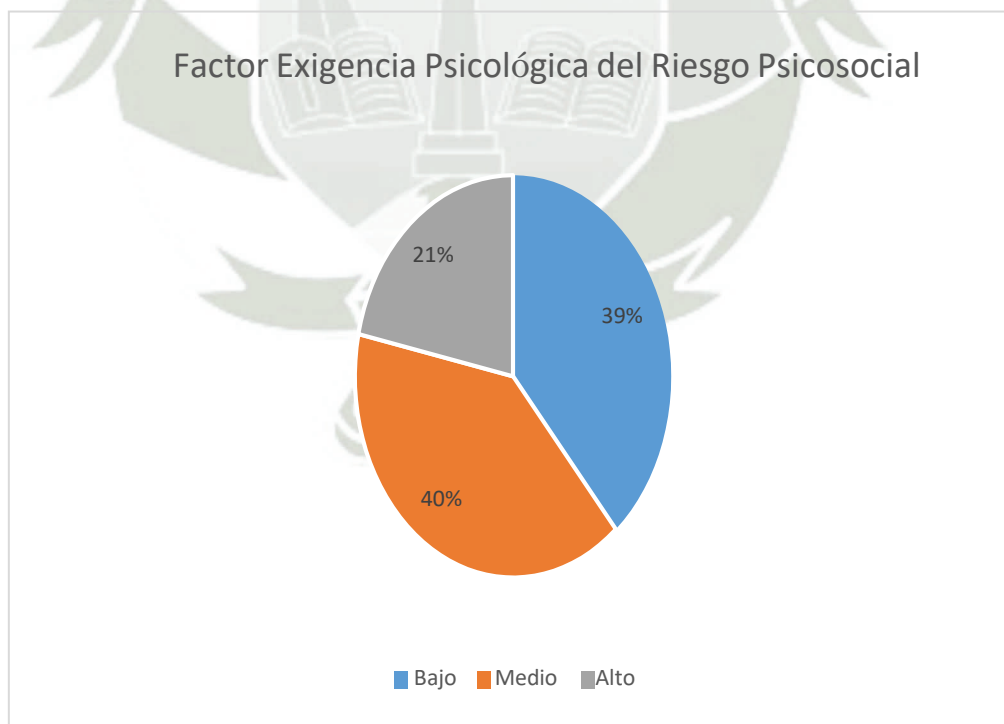
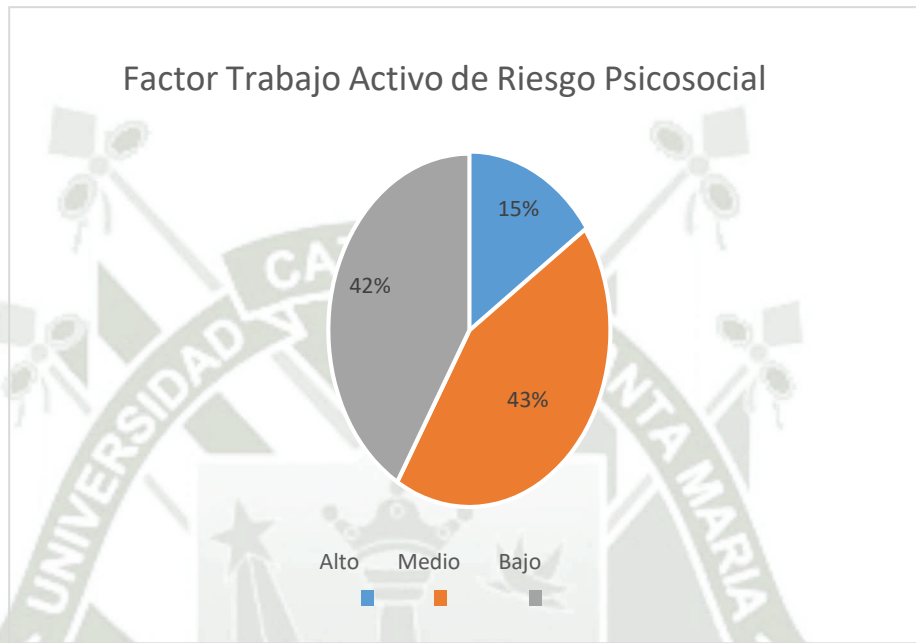


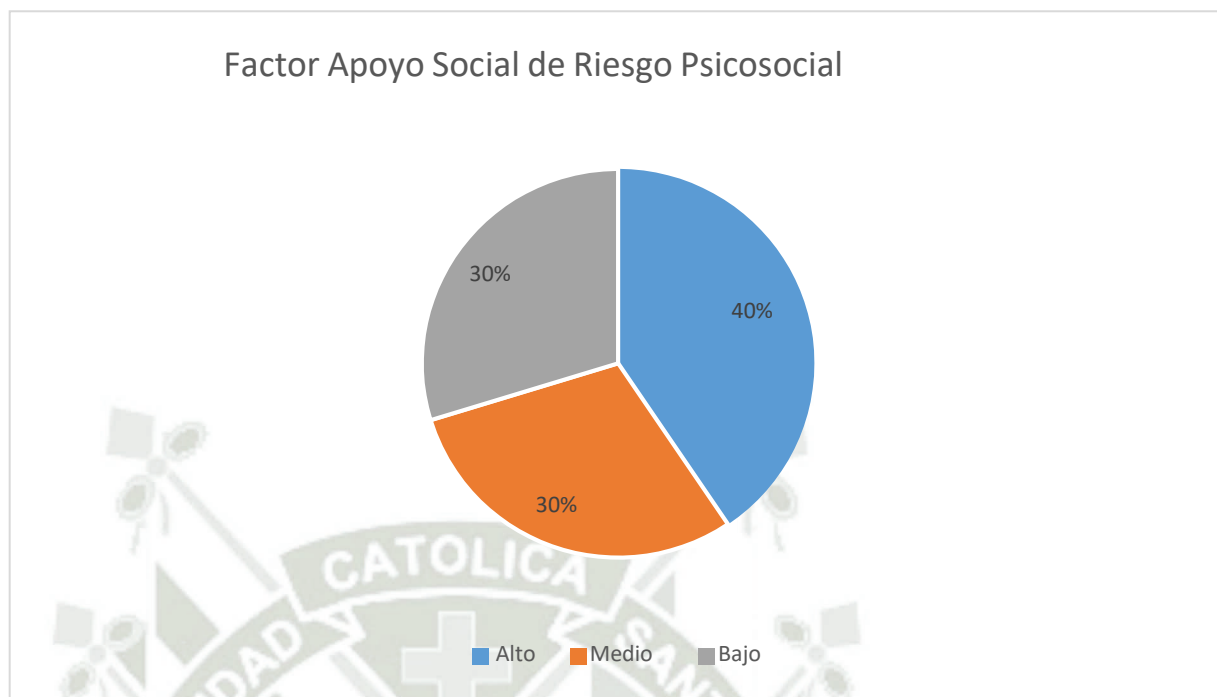
Figura 8 Distribución de factor Exigencia Psicológica del Riesgo Psicosocial

En la Figura Nro. 8, se muestra la composición de los cinco factores componentes del Riesgo psicosocial, con predominio del nivel medio en el factor Exigencia psicológica.



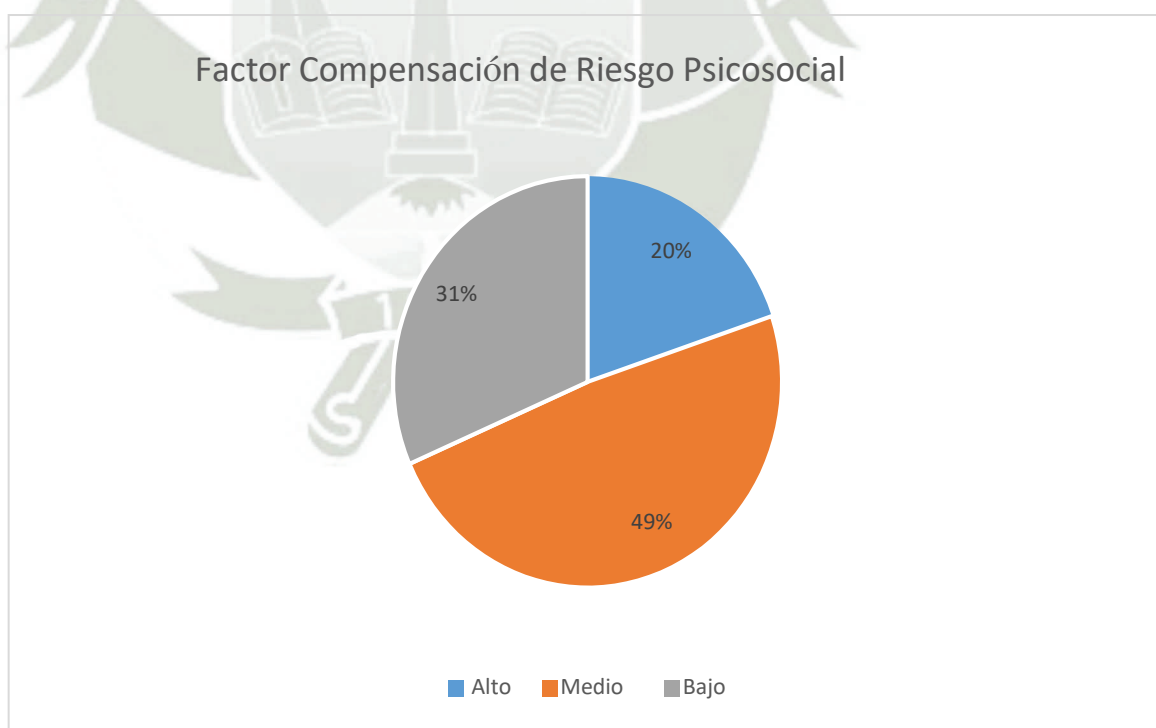
*Figura 9 Distribución de factor Trabajo Activo del Riesgo Psicosocial*

En la Figura Nro. 9, se muestra la composición de los cinco factores componentes del Riesgo Psicosocial, con predominio del nivel medio en el factor Trabajo activo



*Figura 10 Distribución de factor Apoyo Social del Riesgo Psicosocial*

En la Figura Nro. 10, se muestra la composición de los cinco factores componentes del Riesgo Psicosocial, con predominio del nivel alto en el factor Apoyo social.

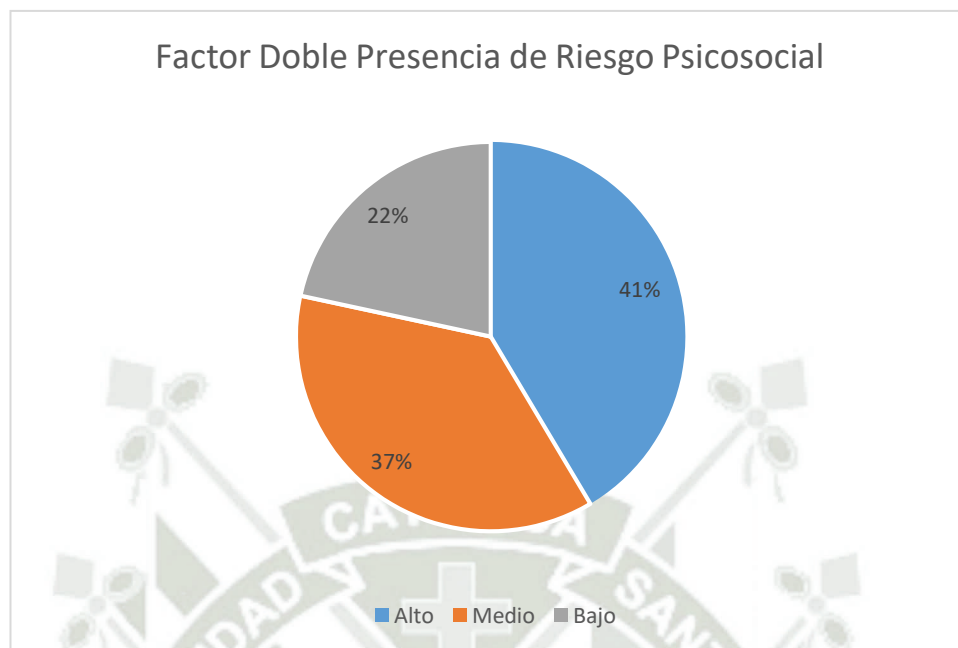


*Figura 11 Distribución de factor Compensación del Riesgo Psicosocial*

En la Figura Nro. 11, se muestra la composición de los cinco factores componentes del Riesgo Psicosocial, con predominio del nivel medio en el factor

## Compensaciones





*Figura 12 Distribución de factor Doble Presencia del Riesgo Psicosocial*

En la Figura Nro. 9, se muestra la composición de los cinco factores componentes del Riesgo Psicosocial, con predominio del nivel alto en el factor Doble presencia

Tabla Nro. 5: Frecuencia de resultados Generales de Satisfacción Laboral

NIVEL GLOBAL SATISFACCIÓN LABORAL	n	%
Bajo	10	9,01%
Medio	56	50,45%
Alto	45	40,54%
Total	111	100,00%

Fuente: Elaboración propia

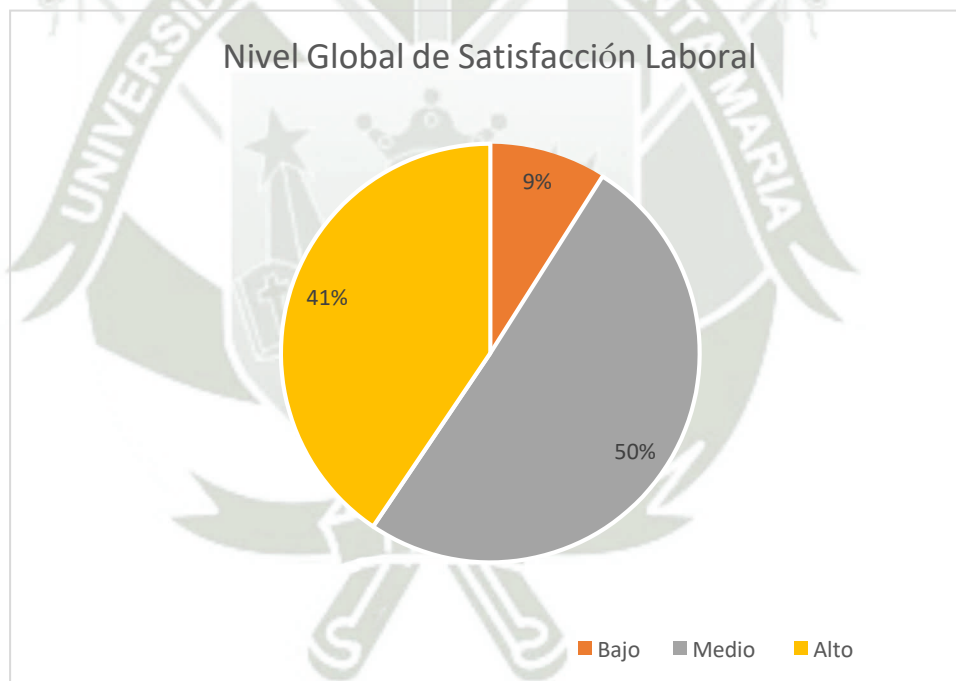


Figura 13 Distribución de nivel global de Satisfacción Laboral

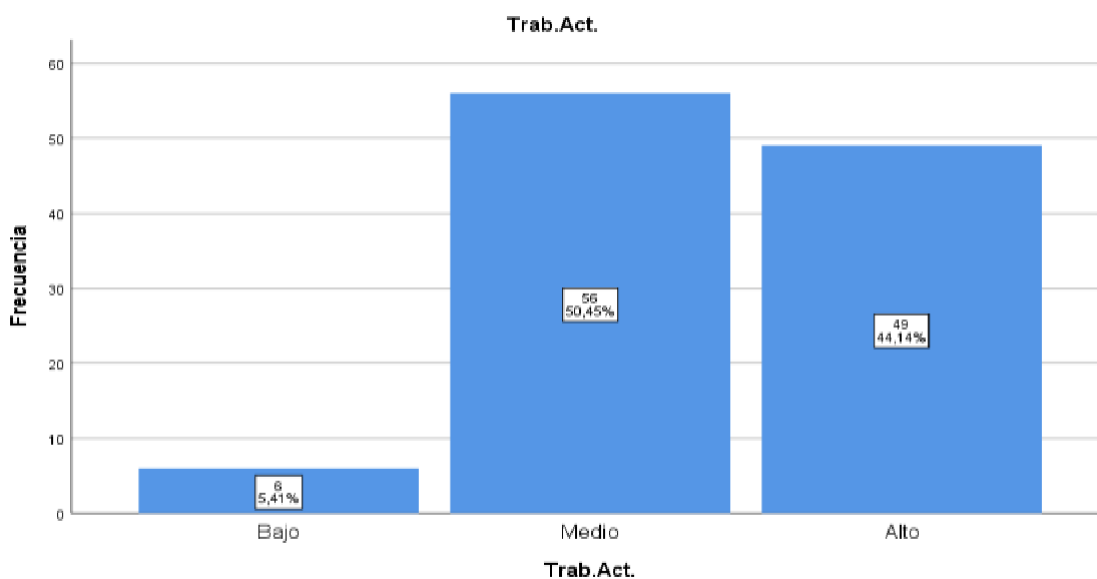
En la Tabla Nro. 5 y Figura Nro. 13, se muestra la evaluación general categorizando en niveles la Satisfacción Laboral, con desviación de frecuencias hacia la mayor satisfacción por predominio de la categoría de nivel medio, seguido del nivel alto.

Tabla Nro. 6: Distribución de frecuencias de los Factores componentes de la Satisfacción Laboral

	Bajo		Medio		Alto		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Trabajo actual	06	5,41%	56	50,45%	49	44,14%	111	100,00%
Trabajo general	10	9,01%	64	57,66%	37	33,33%	111	100,00%
Interacción con el jefe inmediato	12	10,81%	41	36,94%	58	52,25%	111	100,00%
Oportunidades de Progreso	21	18,92%	50	45,04%	40	36,04%	111	100,00%
Remuneraciones e incentivos	59	53,15%	43	38,74%	09	8,11%	111	100,00%
Interrelación con compañeros	17	15,32%	43	38,74%	51	45,95%	111	100,00%
Ambiente de trabajo	10	9,01%	54	48,65%	47	42,34%	111	100,00%

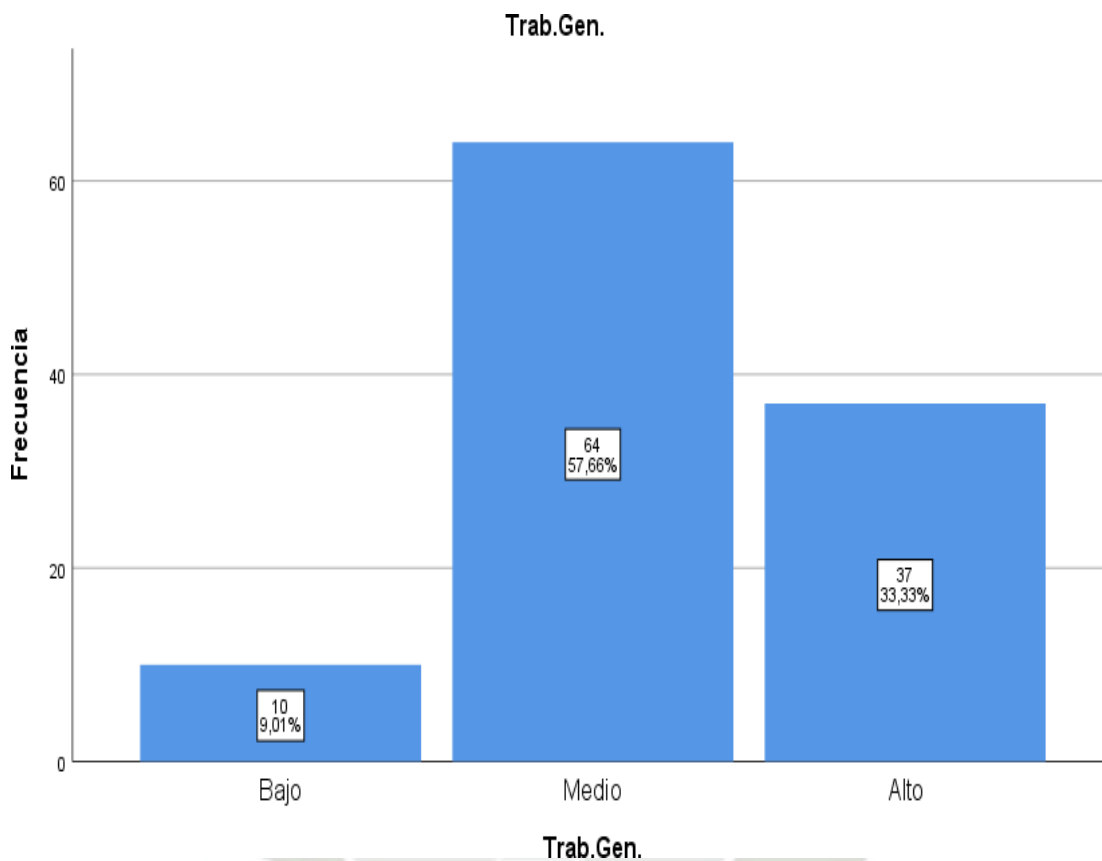
Fuente: Elaboración propia

En la Tabla Nro. 6, se presenta los siete factores componentes de la Satisfacción Laboral mostrando que la mayoría tenían cuatro factores, que eran de nivel medio y de ellos sobresale el factor Trabajo General, junto a Ambiente de Trabajo, Oportunidades de Progreso y Trabajo Actual.



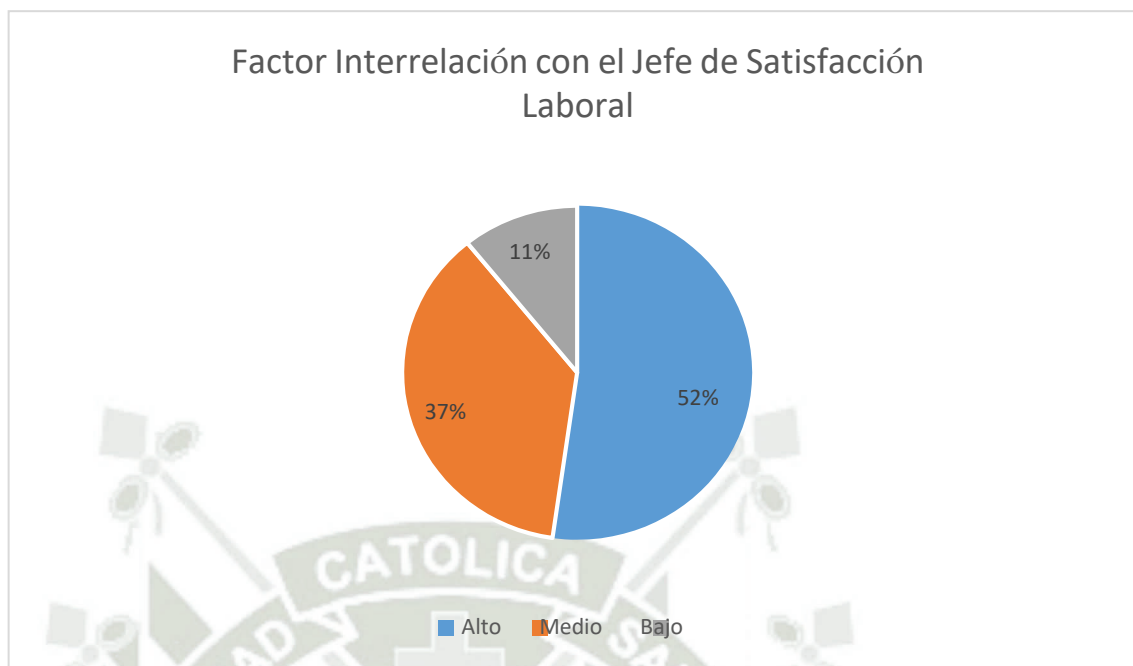
*Figura 14 Distribución de frecuencias del Factor Trabajo Actual de la Satisfacción Laboral*

En la Figura Nro. 14, se muestra la composición de los siete factores componentes de la Satisfacción Laboral, con predominio del nivel medio en el factor Trabajo Actual.



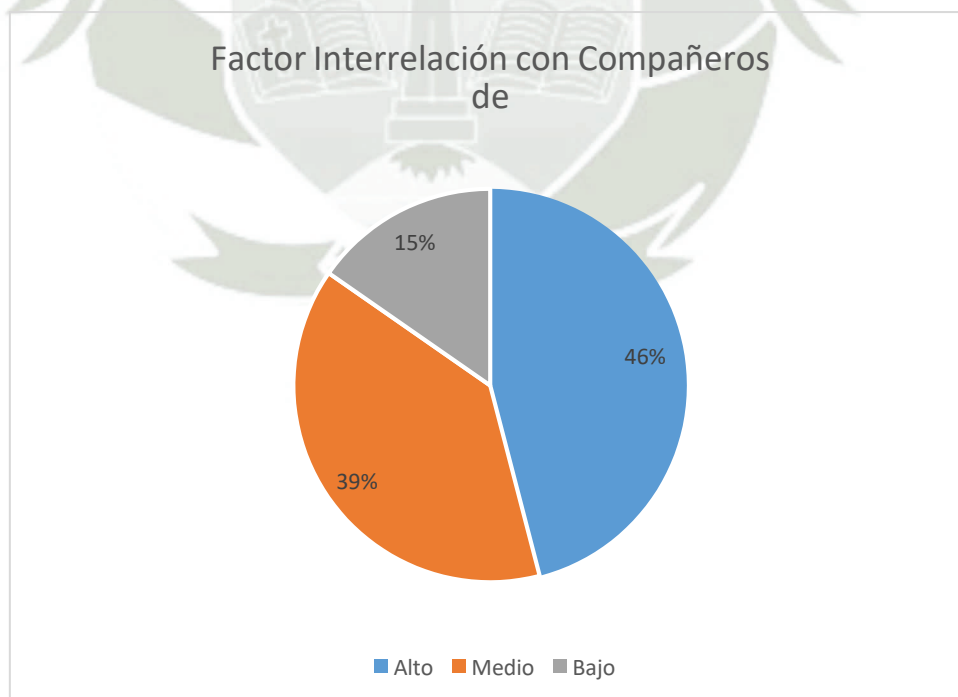
*Figura 15 Distribución de frecuencias del Factor Trabajo General de la Satisfacción Laboral*

En la Figura Nro. 15, se muestra la composición de los siete factores componentes de la Satisfacción Laboral, con predominio del nivel medio en el factor Trabajo General.



*Figura 16 Distribución de frecuencias del Factor Interrelación con su Jefe de la Satisfacción Laboral*

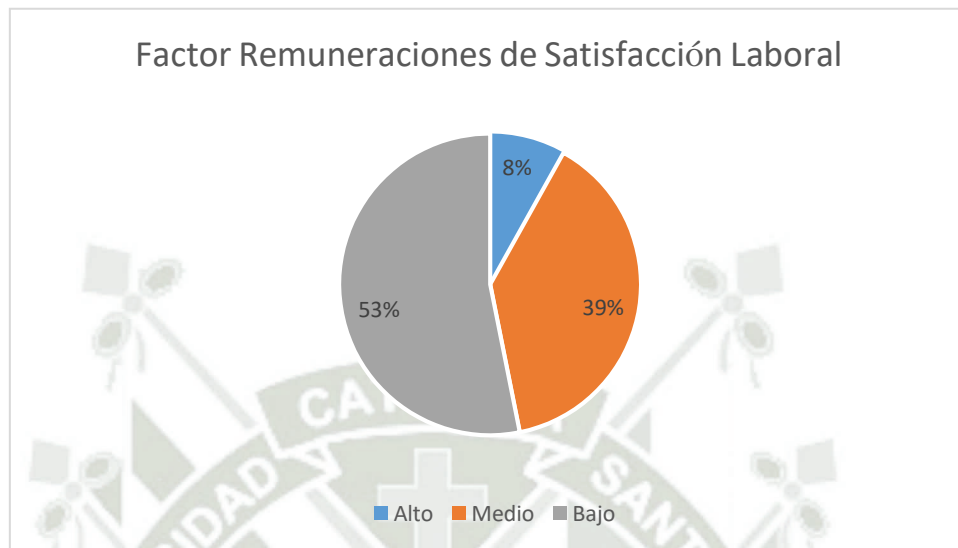
En la Figura Nro. 16, se muestra la composición de los siete factores componentes de la Satisfacción Laboral, con predominio del nivel alto en el factor Interrelación con su Jefe



*Figura 17 Distribución de frecuencias del Factor Interrelación con Compañeros de la Satisfacción Laboral*

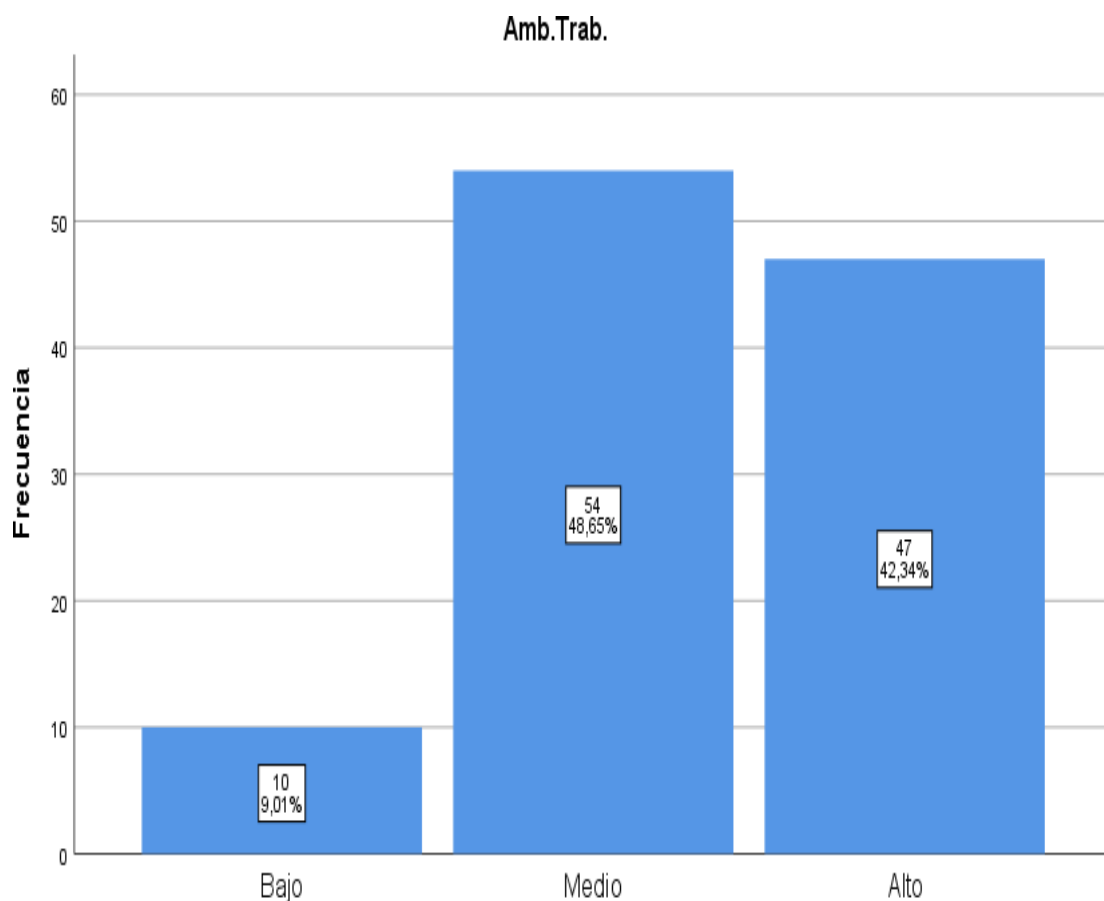
En la Figura Nro. 18, se muestra la composición de los siete factores componentes de la Satisfacción Laboral, con predominio del nivel alto en el factor Interrelación con

Compañeros.



*Figura 18 Distribución de frecuencias del Factor Remuneraciones de la Satisfacción Laboral*

En la Figura Nro. 19, se muestra la composición de los siete factores componentes de la Satisfacción Laboral, con predominio del nivel bajo en el factor Remuneraciones.



**Amb.Trab.**

*Figura 19 Distribución de frecuencias del Factor Ambiente de Trabajo de la Satisfacción Laboral*

En la Figura Nro. 20, muestra la composición de los siete factores componentes de la Satisfacción Laboral, con predominio del nivel medio en el factor Ambiente de Trabajo.

Tabla Nro. 7: Contingencia de asociación entre Evaluación General de Niveles del Riesgo Psicosocial y Niveles de Satisfacción Laboral

		Nivel Riesgo Psicosocial						Total	
		Bajo		Medio		Alto			
		n	%	n	%	n	%	n	%
Nivel Satisfacción Laboral	Bajo	01	0.90%	08	7.21%	01	0.90%	10	09.01%
	Medio	12	10.81%	43	38.74%	01	0.90%	56	50.45%
	Alto	36	32.43%	09	8.11%	00	0.00%	45	40.54%
	Total	49	44.14%	60	54.05%	02	1.80%	111	100,00%

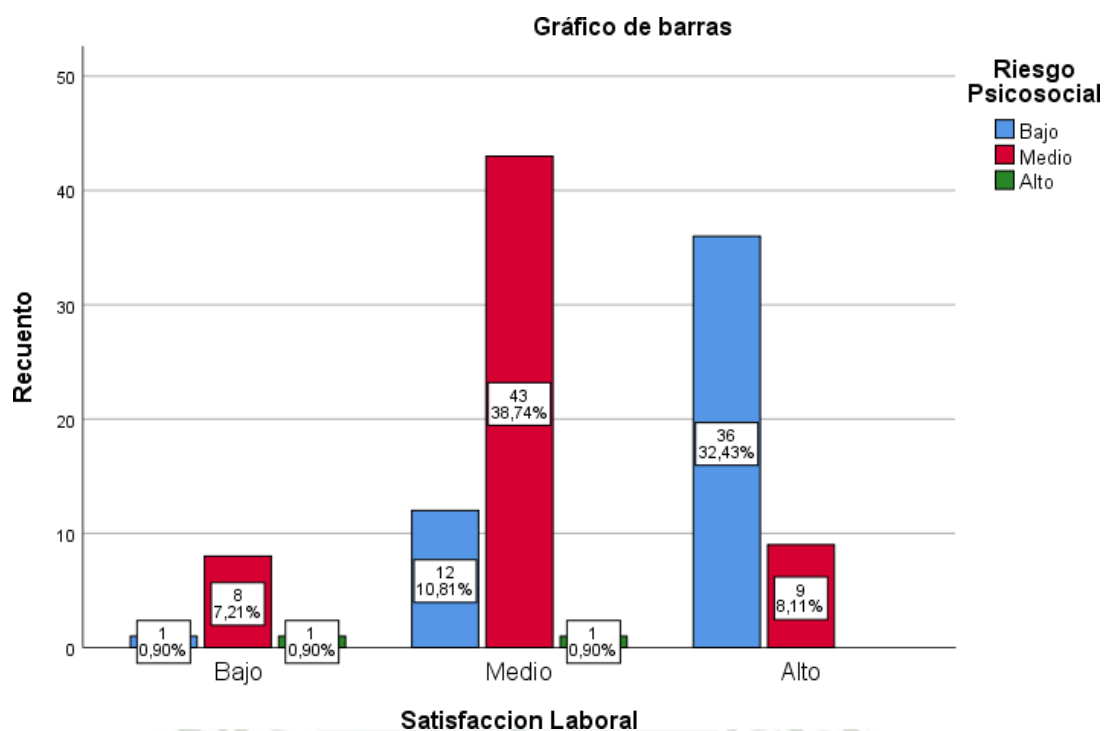
Fuente: Elaboración propia

$\chi^2 = 43.087$

$p=0.000$

Coefficiente de Contingencia = 0.529

Asociación de mediana intensidad (Prueba Gamma)



*Figura 20 Contingencia de asociación entre Evaluación General de Niveles del Riesgo Psicosocial y Niveles de Satisfacción Laboral*

Se obtuvieron los resultados de la interacción entre los niveles del Riesgo Psicosocial y la Satisfacción laboral, presentados en la Tabla Nro. 7 y Figura Nro. 21, tienen asociación inversa, estadísticamente significativa.

## 2.-Discusion

La Tabla Nro. 1 y Figuras Nro. 2 y 3, referida a características sociodemográficas de la población estudiada presentó un predominio del grupo etario jóvenes con resultado similar a otras investigaciones de la localidad con mayoría de jóvenes en 82% por Rosas (21) pero diferente a otras investigaciones con predominio de adultos con 47% por Merino en España(15), los resultados corresponden a profesionales de las ciencias de la salud recién egresados.y siendo en mayoría del sexo femenino, con resultado similar en la localidad con mayoría femenina de 21% por Merino en España (15) y mismo predominio en 74% por Dueñas (20)y en 82.8% por Rosas (21) ambos en nuestra localidad. Esta mayor afinidad femenina por ciencias de la salud, corresponden a la información estadística del INEI – ENAHO 2014.

En la Tabla Nro. 2 y Figuras Nro. 4, 5 y 6, de las características sociodemográficas, se observó predominio de profesionales Psicólogos, pero que son diferentes a otros resultadosde la localidad con predominio de Enfermeras en 18% por Dueñas (20). La investigación presenta predominio femenino de afinidad profesional por las ciencias de la salud semejante al reporte del INEI – ENAHO 2014. Siendo predominante las universidades privadas de donde proceden por la mayoría de estas Universidades aperturadas en nuestro medio, reconocidas por SUNEDU – 2018.

La ubicación laboral predominó en establecimientos del Primer Nivel de Atención tipo Centros de Salud sin internamiento de Categoría I-3, que corresponden a la priorización institucional en respuesta a la demanda poblacional excluida y más vulnerable según Reglamento de Ley SERUMS 23330.

En la Tabla Nro. 3 y Figura Nro. 7, con la evaluación general categorizado en niveles del Riesgo Psicosocial de presento predominio del nivel medio con 54.05%, seguido en frecuencia de nivel bajo de Riesgo Psicosocial con 44.14% y luego la menor frecuencia del nivel alto de Riesgo Psicosocial con 01.80%. Estos resultados son similares con valor mayoritario de nivel medio de Riesgo Psicosocial coincidieron con otras investigaciones conpredominio de nivel medio de Riesgo Psicosocial en el país, con el aporte en Lima por Ortega (36) y por Castillo (61), en Ica por Orellana (35) y en nuestra localidad por Chambi (42).

Pero se diferenció de otras investigaciones con nivel alto de Riesgo Psicosocial en nuestro país en Chiclayo de Guerrero (50) y en nuestra localidad de Mamani (31). Además, mismas diferencias con otras investigaciones en Argentina por Demaría (25) y en Chile por Castro (27).

La población de profesionales SERUMS modalidad Equivalente calificó el Riesgo Psicosocial de nivel medio diferenciándolo por la percepción: de su tipo de trabajo con ausencia de vínculo salarial, por eventual presencia en la organización del trabajo, por participación parcial en el rol de turnos, por las tareas laborales con responsabilidad diferenciada.

En la Tabla Nro. 4 y datos de Figura Nro. 11, con la determinación del Riesgo Psicosocial se analizó en calificación general de todos sus cinco Factores componentes con predominio del nivel medio y de todos los factores componentes y de ellos el de mayor frecuencia correspondió al factor Compensaciones del Riesgo Psicosocial cuantificada de 48.65% con nivel de riesgo medio. Los mismos resultados coincidieron con otra investigación por labores sanitarias expuestos a nivel medio de Riesgo Psicosocial por factor Compensaciones en 76% en nuestra localidad por Toia (33), también coincidió con otra investigación similar a nivel nacional en Ica con predominio de nivel medio por factor Compensaciones con 49% por Orellana (35), asimismo coincidió con otra similar investigación en Chile con nivel medio del factor Compensaciones con 45.5% por Rivera (26).

Pero el resultado se diferenció de otra investigación con nivel alto en factor Compensaciones del Riesgo Psicosocial en Lima con 50.8% por Ortega (36) y en nuestra localidad con 35% por Mamani (31) y Toia (33). Además, diferencia el nivel bajo de Compensación del Riesgo Psicosocial en la localidad por Chambi (42).

Nuestra población estudiada percibe predominio de Riesgo psicosocial de nivel medio por factor Compensaciones, porque refleja la expectativa de desconformidad: por indiferencia de reconocer el rol importante que desempeña el profesional SERUMS Equivalente, por persistentes exigencias en cumplir nuevas actividades desconociendo las metas logradas con el esfuerzo del SERUMS, por exigencia de tareas para lograr objetivos y metas en que no habían participado en su formulación, por condiciones laborales de excepción restringida de beneficios económicos y de seguridad social, por afectar las expectativas de ubicación del profesional SERUMS en la organización laboral del establecimiento, por la

indiferencia a las capacidades del profesional SERUMS Equivalente.

Continuando con apoyo de la Tabla Nro. 4 y Figura Nro. 8. El profesional SERUMS Equivalente califica también con mayor frecuencia de nivel mediano el factor Exigencia Psicológica, con 36.64%, como componente del Riesgo Psicosocial, este resultado concuerda con otra investigación por la exposición al nivel medio en el factor Exigencia Psicológica con 50% en labores sanitarias exigentes en nuestra localidad por Toia (33) también concuerda con otra investigación similar con predominio del nivel medio del factor Exigencia Psicológica en Ica con 61% por Orellana (35), además en otra investigación predomina el nivel medio del factor Exigencia Psicológica en Lima 60.8% por Ortega (36) y por Castillo (61)

Además, los resultados de otra investigación que difiere con predominio de nivel alto de exposición al factor Exigencia Psicológica en Chile con 44.5% por Rivera (26), misma diferencia en nuestro país en Lima y por Castillo (61), en Chiclayo por Guerrero (50), igualmente en nuestra localidad por Mamani (31), Toia (19) y Chambi (42).

En nuestra investigación los profesionales SERUMS Equivalentes consideran el Riesgo psicosocial con predominio de nivel medio en el factor Exigencia psicológica por percibir: su desgaste emocional, errores frecuentes por desconocimiento de normas de procedimientos, sin inducción para corresponder a la exposición de exigencia hasta violencia del público demandante.

Prosiguiendo con apoyo de la Tabla Nro. 4 y Figura Nro. 9. También califica el profesional SERUMS Equivalente con predominio del nivel mediano del factor Trabajo Activo con 43.24%, como componente del riesgo Psicosocial, que concuerda con resultado similar en investigación con exposición de nivel mediano al factor Trabajo Activo con 48% en nuestra localidad por Mamani (31), similar resultado en otra investigación con 56.7% en nivel mediano de exposición al factor Trabajo Activo en Lima por Ortega (36), también con resultado similar de otra investigación con nivel medio del factor Trabajo Activo con 40% en Ica por Orellana (35).

Pero se diferencia con otras investigaciones en el factor Trabajo Activo que es de nivel bajo en 48.2% en Chile por Rivera (26), igual de diferente con otra investigación por exposición al factor Trabajo Activo de nivel alto en 76% en nuestra localidad por Toia (19, 33).

Nuestros resultados de la población estudiada consideran el Riesgo psicosocial de nivel medio en el factor Trabajo Activo por la percepción: de la desventaja exigencias laborales, por no apreciar que su labor le genera habilidades, tampoco lo hace identificarse plenamente con la institución.

Además, se presenta en la Tabla Nro. 5 y con datos de Figura Nro. 13, la determinación de la Satisfacción Laboral con evaluación general en categorías de niveles, predominando el nivel medio con 50.45%, seguidos en frecuencia de nivel alto de Satisfacción laboral en 40.54% y escasa frecuencia de nivel bajo de Satisfacción Laboral con 09.01%. Este resultado con mayoría del nivel medio de Satisfacción Laboral, es similar a otra investigación nacional en Lambayeque con 72.7% por Díaz y Farro (46) y en Cajamarca por Poma y Rojas (60).

Pero había diferencias de resultados de investigaciones con nivel alto de satisfacción laboral en Cajamarca por Sánchez (59), en nuestra localidad por Rosas (21), Apancho y Condori (45), Pérez (52).

A nivel internacional este resultado difiere con otros trabajos de investigación con instrumentos análogos de evaluación de Satisfacción laboral con predominio de los factores de nivel alto de Satisfacción laboral en Chile por Uribe (29), en México por García (62) y por Marín (63).

La apreciación de la Satisfacción laboral de nivel medio, corresponde a la apreciación diferenciada de los profesionales SERUMS que no satisfacen totalmente sus expectativas: por facilitar ejercicio de funciones profesionales sin experiencia previa, no tenga el acompañamiento tutorizado, escasa experiencia del conocimiento de responsabilidades de su puesto de trabajo, escasa participación en organización del trabajo, pudiendo desarrollar algunas de sus habilidades, poco conoce resultados de información con datos de labor realizada.

Se muestra la Tabla Nro. 6, con datos de la Figura Nro.15, donde se presenta la cuantificación general de los niveles de los siete factores componentes de la Satisfacción Laboral presentando mayoría cuantificada del nivel medio de Satisfacción laboral, siendo más frecuente el factor componente Trabajo General de la Satisfacción Laboral con 57.66%. este resultado concuerda con otras investigaciones nacionales en Lambayeque por Díaz y Farro (46) y similares de nuestra localidad con predominio del nivel medio Satisfacción

laboral del factor Trabajo general en trabajadores de salud en el primer nivel de atención con 70.3% por Dueñas (20).

Este resultado de Satisfacción laboral de nivel medio por factor Trabajo general, por la percepción de moderada adaptación a las condiciones laborales: de los limitados recursos disponibles de los establecimientos de salud, de desempeño aceptable del profesional SERUMS Equivalente sin experiencia profesional previa y con de expectativas de satisfacción poco exigentes.

Continuando con el apoyo de la Tabla Nro. 6 y Figura Nro. 14 califica en 50.45% de nivel medio de Satisfacción laboral del factor componente Trabajo Actual, este resultado es similar a otras investigaciones nacionales como Lambayeque por Díaz y Farro (46) y de nuestra localidad en trabajadores de salud en el primer nivel de atención con 45.3% por Dueñas (20).

En nuestra investigación corresponde a la apreciación de Satisfacción laboral de nivel medio por el factor trabajo actual, por probable percepción: de poco acceso del conocimiento de responsabilidades de su puesto de trabajo, de organización del trabajo, de poder desarrollar sus habilidades, de información de labor realizada.

Siguiendo con apoyo de la misma Tabla Nro. 6 y Figura Nro. 17, los profesionales SERUMS Equivalente, califican la Satisfacción Laboral de nivel medio con 45.04% en el factor Oportunidades de Progreso. Similar resultado presento la investigación en Cajamarca por Sánchez (59).

Este resultado difiere con otras investigaciones de nuestra localidad en que predomina el nivel bajo de Satisfacción laboral en el factor Oportunidades de Progreso en trabajadores de salud en el primer nivel de atención con 60.4% por Dueñas (20) y algo similar sucede con Enfermería en Lima por Cárdenas y Feliciano (43).

En nuestra investigación corresponde a la apreciación de Satisfacción laboral de nivel medio en el factor Oportunidades de progreso, por probable percepción: de poco acceso a capacitaciones que fortalezcan las funciones profesionales.

Prosiguiendo con idéntico apoyo de la Tabla Nro. 6 y Figura Nro. 20, se presenta nivel medio de Satisfacción laboral del factor componente de Ambiente de Trabajo es calificado en 48.65% cuyo resultado es similar a otras investigaciones nacionales como Lambayeque

por Díaz y Farro (46) y de nuestra localidad calificando nivel medio de Satisfacción laboral del Ambiente de Trabajo en trabajadores de salud en el primer nivel de atención con 66.3% por Dueñas (20).

Nuestra investigación corresponde a la apreciación de nivel medio de Satisfacción laboral en el factor Ambiente de Trabajo laboral por probable percepción diferenciada: de difusión de las políticas laborales, del trato adecuado a trabajadores, de la libertad de opiniones, de considerar al MINSA como entidad de prestigio.

En la Tabla Nro. 7 y Figura Nro. 21, presenta cuadro de doble entrada con las evaluaciones de los niveles del Riesgo Psicosocial obtenidos con anterioridad; entrecruzándolos con las evaluaciones de los niveles de la Satisfacción Laboral también obtenidos con anterioridad. Mostrando en la tabla la desviación hacia el menor Riesgo Psicosocial por presentar predominio del nivel medio con 54.05% y seguido en frecuencia, del nivel bajo con 44.14%. En contraparte se muestra también la desviación hacia la mayor Satisfacción Laboral por presentar en predominio del nivel medio con 50.45% y seguido en frecuencia, del nivel alto con 40.54%. Por tanto, se evidencia una relación de interdependencia de menor Riesgo Psicosocial con la mayor Satisfacción Laboral. Para esta interrelación se presenta resultados al usar el estadístico  $X^2$  de independencia, en los diferentes niveles de medición del riesgo psicosocial con los diferentes niveles de medición de la satisfacción laboral, se encontró que existe asociación inversa, estadísticamente significativa al 95% de significancia en el caso de las asociaciones ( $p < 0.05$ ) entre niveles de Riesgo Psicosocial con niveles de Satisfacción Laboral, considerándose que existe influencia entre estos niveles de la investigación. Los resultados de esta investigación coinciden con resultados de otras investigaciones nacionales con instrumentos análogos de asociación inversa a mayor Riesgo Psicosocial con menor Satisfacción Laboral de Enfermeras en Lima por Tapia (38), otro similar resultado en Profesionales de salud del Centro de salud en Tarapoto por Del Águila (40).

También a nivel internacional con similar resultado de asociación inversa, utilizando instrumentos análogos de evaluación de Riesgo psicosocial y Satisfacción laboral en el país vecino del Ecuador en profesionales de salud ocupacional en Guayaquil por Espinoza et al (39).

## CONCLUSIONES

### PRIMERA

La población estudiada tiene predominio general del nivel medio de Riesgo Psicosocial con mayoría del nivel medio del factor Compensaciones, en profesionales SERUMS Equivalente.

### SEGUNDA

La población estudiada presenta en general predominio de un nivel medio de Satisfacción Laboral, con mayoría del nivel medio del factor Trabajo General, en profesionales SERUMS Equivalente.

### TERCERA

Se evidencia relación inversa estadísticamente significativa entre los niveles de Riesgo Psicosocial y los niveles de Satisfacción Laboral, en profesionales SERUMS Equivalente.

## RECOMENDACIONES

### PRIMERA

En atención a los resultados obtenidos en la investigación, se considera conveniente sugerir a las autoridades de la Gerencia Regional de Salud de Arequipa la aplicación estratégica de instrumentos de evaluación de Riesgo Psicosocial tipo ISTAS 21 y de Satisfacción Laboral del Usuario interno, para gestionar planes de mejora de las condiciones de trabajo que fortalezca los aspectos emocionales necesarios para mejorar los niveles de factores de Riesgo Psicosocial en el lugar de trabajo, para promocionar el bienestar laboral y la seguridad integral, lo que a su vez incidirá en la Satisfacción Laboral y por ende en la superación del desempeño laboral, de los profesionales SERUMS Equivalentes.

### SEGUNDA

Generar el monitoreo de la mejora de los niveles del factor Compensaciones como componente del Riesgo Psicosocial con logros de evidencias equitativas que correspondan a las necesidades y expectativas de las profesionales SERUMS Equivalentes.

### TERCERA

Proponer estrategias de mejora de los niveles del factor Exigencias Psicológicas y del factor Trabajo Activo y desarrollo de habilidades, ambos componentes del Riesgo Psicosocial, en función de las competencias de los profesionales SERUMS Equivalentes y la capacidad instalada del establecimiento de salud.

### CUARTA

Realizar estudios complementarios, comparando poblaciones de Profesionales SERUMS Equivalente con SERUMS rentados, aplicando similares estudios cuantitativos relacionales, investigando los niveles de Riesgo Psicosocial en relación a niveles de Satisfacción laboral aplicando Instrumentos actualizados.

## REFERENCIA

1.- Ministerio de Salud (MINSA). Manual de Salud Ocupacional Vol.1. Editora Perugraf Impresores Centro de Documentación OPS/OMS para Perú. Dirección General de Salud Ambiental. Dirección Ejecutiva de Salud Ocupacional. Lima. 2005. (Consultado 28-6-19). Disponible en:

[http://www.digesa.minsa.gob.pe/publicaciones/descargas/manual\\_deso.PDF](http://www.digesa.minsa.gob.pe/publicaciones/descargas/manual_deso.PDF)

2.- Valdez B. “Satisfacción laboral de los prestadores de servicios de salud de la red asistencial de Jauja – periodo 2013”. Junin Cybertesis URP. 2016. (Consultado 27-3-19). Disponible en:

[http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/1193/1/SALUD%20PUBLICA%20Valdez%20\\_Kristel%202016.pdf](http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/1193/1/SALUD%20PUBLICA%20Valdez%20_Kristel%202016.pdf)

[http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/989/SP%20VALDEZ\\_AB.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/989/SP%20VALDEZ_AB.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

3.- Organización Internacional del Trabajo (OIT). Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo: Vol. I. Epidemiología. Ginebra. 2001. España. (Consultado 20-3-19). Disponible en:

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo1/28.pdf>

<https://higieneysseguridadlaboralevs.files.wordpress.com/2012/04/oit-enciclopedia-de-salud-y-seguridad-en-el-trabajo.pdf>

<https://www.insst.es/documents/94886/161958/Sumario+del+Volumen+I/18ea3013-6f64-4997-88a1-0aadd719faac>

4.- Organización Internacional del Trabajo (OIT). Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo: Vol. II. Factores Psicosociales y de Organización. Ginebra. 2001. España. (Consultado 20-3-19). Disponible en:

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo2/34.pdf>

<https://higienyseguridadlaboralcv.files.wordpress.com/2012/04/oit-enciclopedia-de-salud-y-seguridad-en-el-trabajo.pdf>

<https://www.insst.es/documents/94886/162520/Cap%C3%ADtulo+34.+Factores+psicosociales+y+de+organizaci%C3%B3n>

5.- Organización Internacional del Trabajo (OIT). Enciclopedia de Salud y Seguridad en el trabajo: Vol. III. Servicios sanitarios. Ginebra. 2001. España. (Consultado 20-3-19).

Disponible en:

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo1/28.pdf>

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo1/30.pdf>

<https://higienyseguridadlaboralcv.files.wordpress.com/2012/04/oit-enciclopedia-de-salud-y-seguridad-en-el-trabajo.pdf>

6.- El Peruano. Ley 29783, de Seguridad y Salud en el Trabajo y Reglamentos. Lima .2011.

(Consultado el 10-7-2019). Disponible en:

[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/349382/LEY\\_DE\\_SEGURIDAD\\_Y\\_SALUD\\_EN\\_EL\\_TRABAJO.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/349382/LEY_DE_SEGURIDAD_Y_SALUD_EN_EL_TRABAJO.pdf)

7. - Organization Mundial de la Salud (OMS). Health Impact of Psychosocial Hazards at Work: An Overview. Vol. I. El efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo. Una visión general. Edita: Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), O.A., M.P. C/ Torrelaguna 73, 28027 Madrid. Edición: Madrid, noviembre 2018. (Consultado 25-5-19). Disponible en

[:https://www.insst.es/documents/94886/538970/El+efecto+sobre+la+salud+de+los+riesgos+psicosociales+en+el+trabajo+una+visi%C3%B3n+general.pdf/7b79def3-88be-4653-8b0e-7518ef66f518](https://www.insst.es/documents/94886/538970/El+efecto+sobre+la+salud+de+los+riesgos+psicosociales+en+el+trabajo+una+visi%C3%B3n+general.pdf/7b79def3-88be-4653-8b0e-7518ef66f518)

8.- Polanco A. Revisión conceptual de los factores de riesgo psicosocial laboral y algunas herramientas utilizadas para su medición en Colombia. Libre Empresa 2017. Vol. 14 N| 1 enero-junio 2017, 111-131. Colombia (Consultado 9-5-19) Disponible en:

<https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/libreempresa/article/view/812/629>

9.- Muñoz D. Orellano N. Hernández H. Palma Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales. Rev. Psicogente Colombia 2018. Vol.21 (40), 532-544. Colombia. (Consultado 19-6-19) Disponible en: <https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/psicogente/article/download/3090/3812>

10.- Ayala Daniela. Factores de riesgos psicosociales en el trabajo en el Hospital Pediátrico Juan Pablo II. Corrientes, Argentina. 2017. Edita Publicaciones CEIL-CONICET Buenos Aires: Biblioteca Red Latinoamericana de Estudios e Investigaciones Sobre Riesgos Psicosociales en el Trabajo (RPST-LA). Argentina. Consultado (20-01-20). Disponible en: <http://www.ceil-conicet.gov.ar/wp-content/uploads/2018/02/11-Ayala.pdf>

11.- Osorio M.P. El trabajo y los factores de riesgo psicosociales: Qué son y cómo se evalúan. Revista CES Salud Pública. Colombia. Volumen 2 Número 1 enero-junio 2011 pág. 74-79. Colombia. (Consultado 29-5-19). Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3677224>

12.- Candía M., Pérez J.M. Manual del Método del Cuestionario SUSES/ISTAS21 Versiones completa y breve 2ª edición Chile. Unidad de Medicina del Trabajo de la Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo Superintendencia de Seguridad Social junio de 2018. Chile. (Consultado 13-7-2019). Disponible en: [https://www.suseso.cl/606/articles-19640\\_archivo\\_01.pdf](https://www.suseso.cl/606/articles-19640_archivo_01.pdf)

13.- Pérez J. Nuevos trabajos, nuevos riesgos. Chile y los factores de riesgo psicosocial laboral Rev. Chil. Salud Pública 2016. Vol. 20 (1): 36-44. Chile. (Consultado 09-05-2019). Disponible en <https://revistas.uchile.cl/index.php/RCSP/article/view/39334/40956>,

14.- Sureda E., Mancho J., Sesé A. Factores de riesgo psicosocial, conflicto organizacional y satisfacción laboral en profesionales de la salud: un modelo SEM Anales de Psicología . 2019. Volume 35, Issue 1, 1 January 2019, Pages 106-115. España. (Consultado 29-5-19) Disponible en:

<https://revistas.um.es/analesps/article/view/297711/255111>

[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0212-97282019000100013&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0212-97282019000100013&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

15.- Merino M. et al. Burnout y factores de riesgo psicosocial en el personal de un hospital de larga estancia. Cad. Saúde Pública. 2018. vol.34 no.11Page e00189217. España. (Consultado 28-5-19). Disponible en: <http://www.scielo.br/pdf/csp/v34n11/1678-4464-csp-34-11-e00189217.pdf>

16.- Ansoleaga E. Indicadores de salud mental asociados a riesgo psicosocial laboral en un hospital público. Rev. méd. Chile. 2015.. vol.143 no.1 Pág. 47-55. Chile. (Consultado 24-5-19). Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/rmc/v143n1/art06.pdf>

17.- Ministerio de Salud (MINSA). Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud Lima. Dirección General de Salud de las Personas 2002.

18.- Ministerio de Salud (MINSA). Comunícate SERUMS (Internet) Lima. Dirección General de Personal de Salud del Ministerio de Salud. Ley 23330-1981 Servicio Rural y Urbano Marginal de Salud (SERUMS) y Reglamento con modificatorias. Fecha de última actualización 20-3-19. Lima. (Consultado 25-3-19). Disponible en: <http://portal.minsa.gob.pe/dggdrh/comunicate/normativa.html>

19.- Toia Milena y et al. Factores psicosociales en el trabajo y su relación con la doble presencia de las trabajadoras mujeres en servicios de atención primaria de la salud. Revista Postgrado Scientiarvm Julio 2018 Volumen 4 - Número 2, P. 13 – 18. Arequipa. (Consultado el 29-11-19). Disponible en: [http://scientiarvm.org/cache/archivos/PDF\\_674125980.pdf](http://scientiarvm.org/cache/archivos/PDF_674125980.pdf)

20.- Dueñas R. Satisfacción del usuario interno en los establecimientos de salud del primer nivel de atención del Ministerio de Salud, Red de Salud Arequipa - Caylloma, año 2009". Arequipa Perú. Repositorio Universidad Católica Santa María. 2010. (Consultado 23-3-19). Disponible en: <https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/6881>

21.- Rosas B. Influencia del Clima Laboral en la Satisfacción del Personal que Labora en

laZona 55 de Mifarma S.A.C. Arequipa, 2017. Arequipa Perú. Repositorio Universidad Católica Santa María. 2017. (Consultado 27-3-19). Disponible en: <https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/6729>

22.- Sauñe W. “Factores de riesgo psicosocial y niveles de presión arterial del personal de salud de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Santa María del Socorro Ica, 2017” Repositorio de la Universidad Nacional de San Agustín. (Consultado 05-12-19). Disponible en : <https://1library.co/document/y963e1wy-factores-psicosocial-presion-arterial-personal-cuidados-intensivos-hospital.html>

23.- Carrión B. Satisfacción laboral del enfermero en centro Quirúrgico hospital dos de mayo.2015. Lima. Cybertesis URP.2016. (Consultado 27-3-19). Disponible en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5341/Carrion\\_cb.pdf;jsessionid=913799107B3E61300D07A872F942E53C?sequence=3](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5341/Carrion_cb.pdf;jsessionid=913799107B3E61300D07A872F942E53C?sequence=3)

24.- Toro C, Meza J., Aspajod A., Roque R y Novoa P. Satisfacción laboral del médico egresado de una universidad peruana: estudio preliminar. Revista de educación Medica 2018; 7 (25) 88 -89. Piura. (Consultado 29-3-19)

Disponible en:

<http://riem.facmed.unam.mx/node/7>

37

25.- Demaría MJ. Evaluación de la exposición a riesgos psicosociales y violencia de los trabajadores de la salud en Córdoba, Argentina. Portal regional da bvs Informação e Conhecimento para a Saúde. Becas de Investigación. Ramón Carillo Arturo Oñativia. Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Ministerio de Salud y Desarrollo Social. Secretaria de Salud, Diciembre 2018. p.52-52. Argentina. (Consultado 13-1-20). Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-988226>

26.- Rivera Flerida, Ceballos Paula, Vílchez Vivian, Solano Ana, Quintana María. Riesgospsicosociales percibidos por trabajadores oncológicos asociados a su calidad de vida. Chile,año 2019. Rev. Bras. Enferm.vol.72 no.4 Brasíla jul./ago. 2019 Epub 19-Ago-2019.(Consultado 31-10-19). Disponible

en:

[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-71672019000400854&lng=pt&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-71672019000400854&lng=pt&nrm=iso&tlng=es)

27.- Castro N. Riesgos Psicosociales y Salud Laboral en Centros de Salud. Cienc Trab. vol.20 no.63 Santiago dic. 2018. Chile. (Consultado 29-12-19). Disponible en: [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492018000300155](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492018000300155)

28.- Leyton Carolina et al. Metodología para la prevención e intervención de riesgos psicosociales en el trabajo del sector público de salud. Artículos/Investigación • Rev. salud pública 19 (1) Jan-Feb 2017. Chile. (Consultado 30-12-19). Disponible en: <https://scielosp.org/article/rsap/2017.v19n1/10-16/es/>

29.- Uribe S., Ide J. y Castro V. Factores que explican la satisfacción laboral de odontólogos en Chile. Rev Clin Periodoncia Implantol Rehabil Oral. 2014.. 7(3):128-135. Chile. (Consultado 22-3-19). Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/piro/v7n3/art03.pdf>

30.- Alvarado R y et al. Validación de un cuestionario para evaluar riesgos psicosociales en el ambiente laboral en Chile. Rev Med Chile 2012; 140: 1154-1163. (Consultado 28-6-19).Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/rmc/v140n9/art08.pdf>

31.- Mamani Edith. Factores de riesgo psicosocial y características laborales de los

médicos residentes del hospital III Goyeneche, Arequipa. 2017. Repositorio Universidad Católica Santa María. (Consultado 18-10-19). Disponible

en:

[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCSM\\_ebaee942556ed40a7ec037778290e556/Details](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCSM_ebaee942556ed40a7ec037778290e556/Details)

32.- León Terrie y Enriquez Xiomara. Nivel de riesgo laboral de los enfermeros de losservicios de hospitalización. hospital III Goyeneche. Arequipa - 2018. Repositorio Tesis Universidad Católica Santa María. (Consultado 29-10-19).

Disponible en: <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/659245>

<http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/8625/60.1430.EN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

33.- Toia Milena. Factores psicosociales y estrés laboral en trabajadores de las unidades de cuidados intensivos neonatales de dos hospitales de Arequipa, Perú, en año 2019, Revista Postgrado Scientiarvm P. 29 – 37, Enero 2019 Volumen 5 - Número 1. (Consultado el 31- 10- 19). Disponible en: [http://scientiarvm.org/cache/archivos/PDF\\_021549763.pdf](http://scientiarvm.org/cache/archivos/PDF_021549763.pdf)

34.- Portilla Nancy. Factores psicosociales que influyen en el estrés laboral del Personal de enfermería del Hospital Arzobispo Loayza Lima, 2017. Repositorio Universidad Cesar Vallejo. (Consultado 31-10-19). Disponible

en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/14324>

35.- Orellana Leslie. Riesgos psicosociales en el trabajo y percepción del estado de su salud general en las enfermeras asistenciales del hospital regional de Ica, junio 2016.

Repositorio Universidad Garcilaso de la Vega. (Consultado 02-11-19). Disponible en:

[http://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/upsjb/534/T-TPLE-](http://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/upsjb/534/T-TPLE-Leslie%20Fiorella%20Orellana%20Purilla.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[Leslie%20Fiorella%20Orellana%20Purilla.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/upsjb/534/T-TPLE-Leslie%20Fiorella%20Orellana%20Purilla.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

36.- Ortega Janeth y Reyes Gregoria. Violencia laboral y riesgo psicosocial en enfermeros del servicio de emergencia del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2018. Lima. Repositorio Universidad Norbert Wiener. (Consultado 03-11-19). Disponible en <https://docplayer.es/136384404-Violencia-laboral-y-riesgo-psicosocial-en-enfermeros-del-servicio-de-emergencia-del-hospital-nacional->

edgardo-rebagliati-martins-2018.html

37.- Castro Cynthia. Riesgos psicosociales y los niveles de estrés en las enfermeras del centroquirúrgico y UCI de una clínica privada. Lima. Año 2016. Repositorio Universidad Ricardo Palma. (Consultado 03-11-19). Disponible

en:

[http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/1040/castro\\_mc.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/1040/castro_mc.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

38.- Tapia Susana. Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017. Repositorio Universidad Cesar vallejo. (Consultado 03-04-20). Disponible

en:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21840/Tapia\\_ASV.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21840/Tapia_ASV.pdf?sequence=1)

39.- Espinoza Evelyn, Quimi Johana, Escobar Kenny, Camacho Isabel. Riesgos Psicosociales Y Satisfacción Laboral En Empresas Que Prestan Servicios De Salud Ocupacional: Un Estudio En La Ciudad De Guayaquil Revista Psicología Unemi Volumen 4, N° 007, julio a diciembre 2020, pp. 21 - 39. Ecuador. (Consultado 03-09-20). Disponible en: <http://ojs.unemi.edu.ec/index.php/faso-unemi/article/view/1088/1121>

40.- Del Águila A. Evaluación de riesgo psicosocial en el trabajo y su influencia en el desempeño laboral del personal asistencial del Centro de Salud de Morales. julio – diciembre 2018. Tarapoto San Martín. Repositorio Universidad Nacional de San Martín Tarapoto. (Consultado 03-09-20). Disponible

en:

<http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3423/ENFERMERIA%20-%20Alexander%20Segundo%20Del%20Aguila%20Arevalo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

41.- Aliaga Gabriela Relación de los factores de riesgo psicosociales y satisfacción laboral en enfermeras del Hospital Regional de Cajamarca, 2018. Cajamarca. Repositorio Universidad privada Antonio Guillermo Urrelo de Cajamarca. (Consultado 03-09-20). Disponible en:

<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1249/TESIS%20PSICOLOGIA%20GABY%202002%20de%20diciembre%20de%202019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

42.- Chambi Paola. Factores de riesgo psicosocial relacionado con desempeño laboral en el personal profesional de enfermería. Hospital Honorio Delgado, Arequipa – 2019. Repositorio Universidad nacional de San Agustín. (Consultado 03-09-20). Disponible en:

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10437/ENchpepa%26tisenj.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

43.- Cárdenas Ángela y Feliciano Catherine. Satisfacción Laboral Del Enfermero En Áreas Críticas De Un Hospital Público Junio - Julio 2017. Lima. Repositorio Universidad Peruana Cayetano Heredia. (Consultado 03-09-20). Disponible en:

[http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3711/Satisfaccion\\_CardenasL%C3%B3pez\\_Angela.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3711/Satisfaccion_CardenasL%C3%B3pez_Angela.pdf?sequence=1&isAllowed=y)  
[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RPCH\\_0c99855213d805122542adfa12b7704b](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RPCH_0c99855213d805122542adfa12b7704b)

44.- García D.: Satisfacción Laboral. Una aproximación teórica, en Contribuciones a las Ciencias Sociales, Rev. EUMED julio 2010. Cuba. Consultado 05-2-2020. Disponible en: [www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm](http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm)

45.- Apancho Gabriela y Condori Katherine. Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeras de cirugía y centro quirúrgico, hospital regional Honorio Delgado Arequipa 2016. Repositorio de la Universidad nacional de San Agustín. (Consultado 10 – 01-20). Disponible en:

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2357/ENaoccgk.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

46.- Díaz Lizeth y Farro Liliana. Estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico del hospital regional Lambayeque, 2016. Repositorio de Universidad Nacional “Pedro Ruiz Gallo”. (Consultado el 12-1-20)

Disponible en: <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/unprg/7594/bc-tes-tmp-271%20diaz%20avenda%20c3%91o-farro%20olivos.pdf?sequence=1&isallowed=y>

47.- Coba Vania. Nivel de motivación y satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del hospital Víctor Lazarte Echegaray Trujillo 2018 Repositorio Universidad Nacional de Trujillo (Consultado 10-1-20). Disponible en : <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11676/2E569.pdf?sequen>

48.- Uribe Nicole. Análisis de Instrumentos de Prevención en Riesgo Psicosocial Laboral en Chile y Perú. 2018. Repositorio Universidad Nacional Andrés Bello. Viña del Mar - Chile. Consultado 21-11-2019. Accesible en: [https://repositorio.unab.cl/xmlui/bitstream/handle/ria/12027/a129588\\_Uribe\\_N\\_Analisis\\_de\\_instrumentos\\_de\\_prevencion\\_2018\\_Tesis.pdf?sequence=1](https://repositorio.unab.cl/xmlui/bitstream/handle/ria/12027/a129588_Uribe_N_Analisis_de_instrumentos_de_prevencion_2018_Tesis.pdf?sequence=1)

49.- Cruz Lirio, Marcos B., Chávez Jackelyn. Factores de riesgo psicosocial y salud mental del personal sanitario del policlínico de la policía nacional del Perú. Huaraz, 2017". Repositorio de Universidad Nacional "Santiago Antúnez de Mayolo" (Consultado 11-1-20). Disponible en: [http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2673/T033\\_41726715\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2673/T033_41726715_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

50.- Guerrero Yaqueline. Revisión crítica: riesgo psicosocial en el personal de enfermería de un servicio de emergencia hospitalario Chiclayo, 2018. Repositorio de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo (Citado el 12-01-20). Disponible en: [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1472/1/TL\\_GuerreroSuclupeYaqueline.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1472/1/TL_GuerreroSuclupeYaqueline.pdf)

51.- Luque Soraya. Factores de riesgo psicosocial y su relación con la salud mental positiva en los enfermeros del hospital nacional Carlos Alberto Segúin Escobedo – ESSALUD. Arequipa, 2017. Repositorio de la Universidad Católica de Santa María. (Citado el 10-01-20) Disponible en:

<http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/7084/K4.1584.MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

52.- Pérez J. Nivel de Satisfacción Laboral en el Personal de Salud del Servicio de Pediatría del Hospital III Yanahuara ESSALUD Arequipa 2018. Repositorio de la Universidad Católica de Santa María. Disponible en:

[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCSM\\_ceaa203fac84bfb046bbc1d42c5b89dd](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCSM_ceaa203fac84bfb046bbc1d42c5b89dd)

53.- Fernández J., Calderón G. Modelo Demandas-Control-Apoyo social en el estudio del estrés laboral en el Perú. Rev Med Hered. 2017; 28:281-282. Lima. (Consultado 20-1-20) Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v28n4/a14v28n4.pdf>

54.- Mieles Claudia. Factores de Estrés Laboral y Efectos en la Salud: Modelo Desbalance Esfuerzo Recompensa y Modelo Demanda Control. Quito 2019. Ecuador. Repositorio de Universidad Internacional del Ecuador. (Consulta 23-20-20). Disponible en: <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4086/1/T-UIDE-2300.pdf>

55.- Coordinadora Interfederal de Salud (CIS). Ley y Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo y su Aplicación. Edición Comité Directivo CIS. Lima Perú 2012. (Consultado 13-12-2019). Disponible en: <http://www.cisperu.org/descargas/LeyYReglamentoDeSeguridadYSaludYSuAplicacion.pdf>

56.- Marin Helen, Placencia Maritza. Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. Horiz Med 2017; 17(4): 42-52. Lima Peru. (Consultado 22-12-19). Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v17n4/a08v17n4.pdf>

57.- Halanocca Sara, Palomino Liset, Rupay Katerine . La Motivación y Satisfacción

laboralen relación con la Productividad en una Institución Prestadora de Servicios de Salud. Lima2017. Repositorio de Universidad ESAN. (Consultado el 20-11- 2019). Disponible en : [https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1782/2019\\_MAGSS\\_16-1\\_03\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1782/2019_MAGSS_16-1_03_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

58.- Montes Marleny. Motivación y satisfacción laboral en el personal de enfermería en el Hospital de Apoyo San Francisco de Ayacucho, 2018. Ayacucho. Repositorio de Universidad Peruana Unión. (Consultado 18-11-2019). Disponible en: [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/110/Marleny\\_Tesis\\_Maestro\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/110/Marleny_Tesis_Maestro_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

59.- Sánchez Jenni “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Trabajadores de laRed de Servicios de Salud Chota, 2017”. Cajamarca. Repositorio de la Universidad Nacional de Cajamarca. (Consultado el 29-12-19). Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/3255/%E2%80%9CClima%20Organi zacional%20y%20Satisfacci%C3%B3n%20Laboral%20en%20los%20trabajadores%20de%20la%20Red%20de%20Servicios%20de%20Salud%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

60.- Poma Grace y Rojas Sandra. Clima Laboral y Satisfacción del Personal de Enfermeríay Obstetricia del Servicio de Ginecología del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2017. Cajamarca. Repositorio de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. (Consultado 13-11-19). Disponible en: <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/597>

61.- Castillo María. Riesgo Psicosocial en los Trabajadores de un Hospital Público – 2018. Lima. Repositorio de Universidad Cesar Vallejo. Lima. (Consultado 28-12-19). Disponible en:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32345/Castillo\\_QM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32345/Castillo_QM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

62.- García Yesica et al. Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería en dos Instituciones de Salud Públicas. Caso Hidalgo. México. 2016. (Consultado 2-1-20). Disponible en: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/04CA201601.pdf>

63.- Marín Marta et al. Percepción de la atención de enfermería y satisfacción laboral en un Hospital de Seguridad Social 2016. México. (Consultado el 3-1-20). Disponible en: <https://www.ricsh.org.mx/index.php/RICSH/article/view/119/647>



## ANEXOS

Anexo 1

CUESTIONARIO SUCESO ISTAS

21:

Por favor, **elija una sola respuesta** para cada pregunta. Recuerde que no existen respuestas buenas o malas. Lo que interesa es su opinión sobre los contenidos y exigencias de su trabajo.

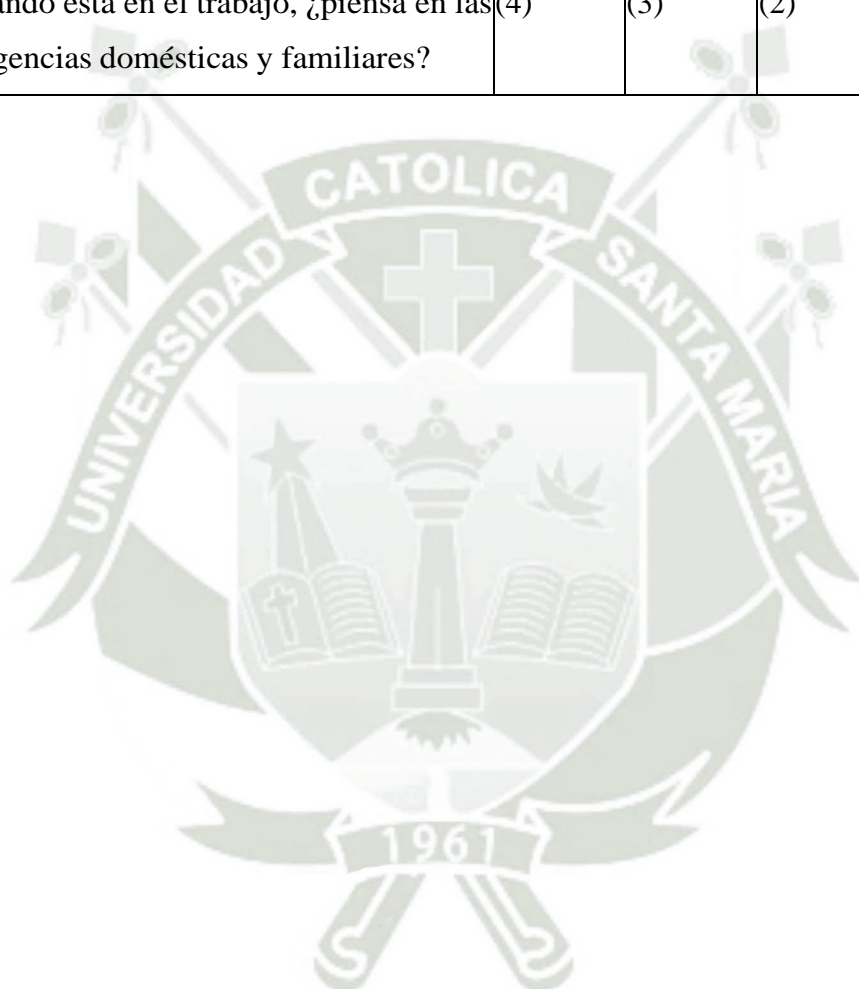
ES TOTALMENTE

ANONIMOMUCHAS

GRACIAS		MARQUE CON UNA "X" LA OPCIÓN QUE MÁS LO REPRESENTA				
Las siguientes preguntas corresponden a la dimensión "Exigencias Psicológicas"		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)
2	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?	(4)	(3)	(2)	(1)	(0)
3	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?	(4)	(3)	(2)	(1)	(0)
4	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?	(4)	(3)	(2)	(1)	(0)
5	¿Su trabajo requiere atención constante?	(4)	(3)	(2)	(1)	(0)
Las siguientes preguntas corresponden a la dimensión "Trabajo Activo y Desarrollo de habilidades"		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)
7	¿Puede dejar su trabajo un momento?	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)

	para conversar con un compañero o compañera?					
8	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)
10	¿Siente que su empresa tiene una gran importancia para usted?	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)
<b>Las siguientes preguntas corresponden a la dimensión "Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo"</b>		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)
12	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?	(4)	(3)	(2)	(1)	(0)
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)
<b>Las siguientes preguntas corresponden a la dimensión "Compensaciones"</b>		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado por si le despiden o no le renuevan el contrato?	(4)	(3)	(2)	(1)	(0)
17	¿Está preocupado por si le cambian de tareas contra su voluntad?	(4)	(3)	(2)	(1)	(0)
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)

<b>Las siguientes preguntas corresponden a la dimensión "Doble Presencia"</b>		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
<b>19</b>	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza, ¿se quedan sin hacer?	(4)	(3)	(2)	(1)	(0)
<b>20</b>	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	(4)	(3)	(2)	(1)	(0)



**Anexo 2**

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD  
APRECIACIONES SOBRE SU CENTRO DE LABORES**

A continuación, tiene usted una lista de afirmaciones o puntos de vista relacionados con el trabajo, cargo o puesto que Usted desempeña. Sírvase calificar cada una de las frases usando una escala de puntuación del 1 al 5, de tal manera que el puntaje que asigne denote su conformidad con lo que ha declarado.

El puntaje y la clave de respuesta a cada afirmación se asignará de acuerdo a la siguiente tabla:

CODIGO	Estoy:
<b>5</b>	TOTALMENTE DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
<b>4</b>	MAYORMENTE DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
<b>3</b>	INDIFERENTE A LA OPINIÓN
<b>2</b>	POCAS VECES DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
<b>1</b>	TOTALMENTE EN DESACUERDO CON LA OPINIÓN

Con relación a las siguientes preguntas, marque con un aspa (X) o cruz (+) sobre el código de puntajes que responda de mejor manera a las interrogantes que se formulan:

Preg	¿QUE APRECIACIÓN TIENE USTED DE SU CENTRO LABORAL?	PUNTAJE				
<b>Trabajo Actual</b>						
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto, sé lo que se espera de mí.	5	4	3	2	1
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado.	5	4	3	2	1
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.	5	4	3	2	1
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	5	4	3	2	1

<b><i>Trabajo en General</i></b>						
5	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo	5	4	3	2	1
6	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	5	4	3	2	1
7	En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral	5	4	3	2	1
<b><i>Interacción con el Jefe Inmediato</i></b>						
8	Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	5	4	3	2	1
9	Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	5	4	3	2	1
10	Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.	5	4	3	2	1
11	Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.	5	4	3	2	1
12	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.	5	4	3	2	1
<b><i>Oportunidades de progreso</i></b>						
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.	5	4	3	2	1
14	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	5	4	3	2	1
<b><i>Remuneraciones e Incentivos</i></b>						
15	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.	5	4	3	2	1
16	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.	5	4	3	2	1

<i>Interrelación con los Compañeros de Trabajo</i>						
17	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.	5	4	3	2	1
18	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	5	4	3	2	1
<i>Ambiente de Trabajo</i>						
19	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.	5	4	3	2	1
20	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.	5	4	3	2	1
21	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias	5	4	3	2	1
22	El nombre y prestigio del <b>MINSA</b> es gratificante para mí.	5	4	3	2	1

Anexo 3 BASE DE DATOS

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Visible: 28 de 28 variables

	E	Ed	Sex	Profes	Univ	Tipo	L	Exi	Trab	App	Co	D	Trab	Tr	In	Opo	Re	Int	Am	Comr	
	stad	ad	o	o		Univ	Univ	ve	ve	ve	ve	ve	ve	ve	ve	ve	ve	ve	ve	ve	ve
1	I-3	34	F	Enf	P(alas)	P	alias)	Medio	B	M	M	Alto	Alto	Alto	Me	Alto	B	M	Alto	x	x
2	I-2	34	F	Trab.Soc	E(unas)	E	unas)	Bajo	B	M	M	Alto	Medio	Alto	Alto	M	B	M	Alto	x	x
3	I-3	26	F	Odont.	P(garc.)	P	gar	Alto	B	Alto	M	Alto	Medio	Bajo	Bajo	B	B	Bajo	x	x	
4	I-4	35	F	Nutr	E(unas)	E	unas)	Bajo	M	Alto	B	Alto	Medio	Alto	Alto	Alto	M	Alto	x	x	
5	I-2	33	F	Psicol	P(cato)	P	cato)	Bajo	B	M	B	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	x	x	
6	I-3	25	F	Enf	P(alas)	P	alias)	Medio	B	B	B	Bajo	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	x	x	
7	I-2	31	M	Odont.	P(alas)	P	alias)	Bajo	M	B	B	Alto	Medio	Medio	Alto	Alto	M	Alto	x	x	
8	I-2	32	F	Odont.	P(alas)	P	alias)	Medio	M	Alto	B	Bajo	Alto	Medio	Me	B	B	Alto	Alto	x	x
9	I-2	25	F	Odont.	P(cato)	P	cato)	Medio	M	Alto	B	Alto	Alto	Medio	Alto	Alto	B	M	Alto	x	
10	I-3	23	F	Biol	E(unas)	E	unas)	Bajo	M	M	M	Bajo	Alto	Alto	Alto	B	M	Alto	Medio	x	x
11	I-2	25	F	Enf	P(cato)	P	cato)	Bajo	Alto	Alto	M	Alto	Medio	Alto	Me	Alto	B	Alto	Alto	x	x
12	I-2	32	M	Odont.	P(cato)	P	cato)	Bajo	B	B	Alto	Alto	Alto	Alto	Me	B	B	Alto	Alto	x	x
13	I-2	25	F	Enf	P(alas)	P	alias)	Alto	M	Alto	M	Me	Medio	Medio	Me	M	M	B	Bajo	x	x
14	I-2	27	F	Enf	P(alas)	P	alias)	Bajo	B	M	M	Bajo	Alto	Alto	Alto	M	M	Alto	Alto	x	x
15	I-2	38	F	Trab.Soc	E(unas)	E	unas)	Alto	M	Alto	Alto	Alto	Bajo	Bajo	Bajo	B	B	B	Bajo	x	x
16	I-2	45	F	Farmac.	P(auton)	P	aut	Medio	Alto	B	Alto	Me	Alto	Alto	Alto	M	M	M	Alto	x	x
17	I-2	32	F	Psicol	E(unas)	E	unas)	Medio	M	M	Alto	Bajo	Alto	Alto	Me	B	B	B	Alto	x	x
18	I-3	29	F	Psicol	E(unas)	E	unas)	Medio	M	B	B	Alto	Alto	Medio	Me	B	B	Alto	Medio	x	x
19	I-3	28	F	Trab.Soc	E(unas)	E	unas)	Bajo	Alto	Alto	M	Alto	Alto	Medio	Me	M	B	Alto	Medio	trato=NyS	Trab Multo
20	I-3	30	M	Odont.	P(cato)	P	cato)	Bajo	B	M	M	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	M	Alto	Alto	x	x
21	I-3	26	F	Veter	P(cato)	P	cato)	Alto	M	Alto	M	Me	Alto	Alto	Alto	M	B	M	Alto	x	x

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Visible: 28 de 28 variables

	E	Ed	Sex	Profes	Univ	Tipo	L	Exi	Trab	App	Co	D	Trab	Tr	In	Opo	Re	Int	Am	Comr		
	stad	ad	o	o		Univ	Univ	ve	ve	ve	ve	ve	ve	ve	ve	ve	ve	ve	ve	ve	ve	
22	I-3	32	F	Odont.	P(alas)	P	alias)	Medio	B	B	M	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	M	Alto	Medio	x	x	
23	I-2	32	F	Psicol	P(cato)	P	cato)	Alto	M	Alto	Alto	Alto	Medio	Medio	Me	B	B	M	Medio	x	x	
24	I-3	24	F	Terap	P(auton)	P	aut	Bajo	Alto	B	Alto	Bajo	Alto	Medio	Alto	Alto	M	Alto	Alto	x	x	
25	I-2	62	M	Psicol	P(garc.)	P	gar	Alto	M	M	M	Alto	Medio	Medio	Alto	M	B	Alto	Bajo	x	x	
26	I-3	24	M	Psicol	P(garc.)	P	gar	Alto	B	Alto	M	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	B	Alto	Alto	x	x	
27	I-3	28	M	Medico	P(cato)	P	cato)	Medio	M	B	Alto	Bajo	Medio	Medio	Me	Alto	M	Alto	Bajo	x	x	
28	I-2	32	F	Enf	E(unas)	E	unas)	Bajo	M	B	M	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	M	Alto	Alto	x	x	
29	I-2	24	F	Nutr	E(unas)	E	unas)	Bajo	B	B	M	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	B	M	Alto	Actu.nor	x	x
30	I-3	29	F	Nutr	E(unas)	E	unas)	Bajo	M	Alto	B	Bajo	Alto	Alto	Alto	M	B	Alto	Medio	x	x	
31	I-3	24	M	Psicol	P(cato)	P	cato)	Bajo	B	Alto	B	Me	Alto	Alto	Me	M	S	M	Alto	x	x	
32	I-3	45	F	Biol	E(unas)	E	unas)	Bajo	M	B	B	Me	Alto	Alto	Me	Alto	M	Alto	Alto	x	x	
33	I-2	24	F	Trab.Soc	E(unas)	E	unas)	Bajo	B	M	B	Bajo	Alto	Alto	Me	M	M	Alto	Medio	x	x	
34	I-3	43	F	Enf	P(alas)	P	alias)	Medio	Alto	Alto	M	Alto	Alto	Medio	Me	M	M	M	Alto	x	x	
35	I-3	27	M	Medico	P(cato)	P	cato)	Medio	B	M	B	Me	Alto	Alto	Alto	Alto	M	Alto	Alto	x	x	
36	I-3	43	F	Nutr	E(unas)	E	unas)	Bajo	Alto	Alto	M	Bajo	Medio	Medio	Alto	B	B	B	Medio	Finan.EPP	Capacitar	x
37	I-2	35	F	Enf	P(cato)	P	cato)	Alto	M	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Me	Alto	B	M	Medio	x	x	
38	I-3	34	F	Psicol	P(cato)	P	cato)	Medio	M	Alto	B	Alto	Medio	Medio	Me	B	S	M	Medio	x	x	
39	I-3	28	M	Odont.	P(alas)	P	alias)	Medio	M	B	B	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	B	Alto	Alto	x	x	
40	I-3	31	M	Odont.	P(uancv)	P	ua	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Bajo	Bajo	M	B	B	Medio	x	x	
41	I-4	37	F	Trab.Soc	E(unas)	E	unas)	Medio	M	M	Alto	Bajo	Alto	Alto	Alto	Alto	M	Alto	Alto	x	x	
42	I-2	28	M	Enf	P(alas)	P	alias)	Medio	B	Alto	M	Me	Alto	Alto	Alto	M	M	M	Alto	x	x	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Visible: 26 de 28 variables

	E	Ed	Sex	Profes	Univ	Tip	L	Ex	Trab	Apo	Co	C	Trab	Tr	Tr	Op	Re	Int	Am	Comnt	
	stad	ad	o			Univ	Univ	Univ	Univ	Univ	Univ	Univ	Univ	Univ	Univ	Univ	Univ	Univ	Univ	Univ	
85	1-2	27	M	Odont	P(cato)	P	cato	Alto	B	B	M	Me	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	x	
86	1-2	26	F	Enf	P(alas)	P	alias	Alto	M	M	Alto	Alto	Medio	Medio	Me	B	B	M	Medio	x	
87	1-3	28	F	Odont	P(alas)	P	alias	Alto	Alto	Alto	Alto	Me	Medio	Bajo	Bajo	B	B	B	Bajo	x	
88	1-3	30	F	Farmac	P(auton)	P	aut	Medio	Alto	Alto	Alto	Alto	Bajo	Medio	Bajo	B	B	B	Medio	x	
89	1-2	37	F	Nutr	E(unas)	E	unas	Medio	M	M	M	Me	Alto	Alto	Alto	B	M	Alto	x		
90	1-3	29	F	Enf	P(cato)	P	cato	Bajo	M	M	M	Me	Medio	Alto	Me	M	M	M	Medio	x	
91	1-3	29	M	Farmac	P(cato)	P	cato	Medio	Alto	Alto	Alto	Me	Medio	Medio	Bajo	M	B	Alto	Medio	x	
92	1-3	29	F	Odont	P(cato)	P	cato	Bajo	M	B	B	Me	Alto	Alto	Alto	Alto	M	Alto	Alto	x	
93	1-2	50	F	Enf	P(uancv)	P	ua	Medio	M	Alto	M	Me	Medio	Alto	Me	Alto	M	M	Alto	x	
94	1-3	24	M	Enf	P(alas)	P	alias	Medio	B	Alto	Alto	Alto	Medio	Alto	Me	B	B	Alto	Medio	x	
95	1-2	34	F	Trab.Soc	E(unas)	E	unas	Bajo	B	M	M	Bajo	Alto	Alto	Alto	M	B	M	Medio	x	
96	1-2	49	F	Enf	P(uancv)	P	ua	Medio	B	B	M	Me	Alto	Alto	Alto	M	Alto	Alto	x		
97	1-3	66	M	Psicol	E(unas)	E	unas	Medio	B	B	M	Me	Alto	Alto	Alto	M	Alto	Alto	Alto	x	
98	1-3	26	F	Psicol	P(cato)	P	cato	Medio	Alto	Alto	M	Me	Bajo	Bajo	Bajo	B	B	B	Bajo	x	
99	1-2	26	F	Enf	P(alas)	P	alias	Alto	M	Alto	Alto	Bajo	Medio	Alto	Me	Alto	B	M	Medio	x	
100	1-2	27	F	Psicol	E(unas)	E	unas	Bajo	B	B	B	Me	Alto	Alto	Alto	B	M	Alto	x		
101	1-2	39	F	Trab.Soc	E(unas)	E	unas	Bajo	M	M	M	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	M	M	M	Bajo	x	
102	1-3	23	F	Psicol	P(cato)	P	cato	Alto	M	Alto	Alto	Alto	Medio	Medio	Me	M	M	M	Medio	x	
103	1-3	39	M	Biol	E(unas)	E	unas	Medio	Alto	Alto	M	Bajo	Medio	Medio	Me	B	B	M	Medio	x	
104	1-3	32	M	Biol	E(unas)	E	unas	Medio	M	M	M	Alto	Alto	Alto	Me	M	M	M	Alto	x	
105	1-2	32	F	Trab.Soc	E(unas)	E	unas	Medio	M	M	M	Alto	Alto	Alto	Alto	B	M	Alto	x		

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Visible: 26 de 28 variables

	E	Ed	Sex	Profes	Univ	Tip	L	Ex	Trab	Apo	Co	C	Trab	Tr	Tr	Op	Re	Int	Am	Comnt	
	stad	ad	o			Univ	Univ	Univ	Univ	Univ	Univ	Univ	Univ	Univ	Univ	Univ	Univ	Univ	Univ	Univ	
92	1-3	29	F	Odont	P(cato)	P	cato	Bajo	M	B	B	Me	Alto	Alto	Alto	Alto	M	Alto	Alto	x	
93	1-2	50	F	Enf	P(uancv)	P	ua	Medio	M	Alto	M	Me	Medio	Alto	Me	Alto	M	M	Alto	x	
94	1-3	24	M	Enf	P(alas)	P	alias	Medio	B	Alto	Alto	Alto	Medio	Alto	Me	B	B	Alto	Medio	x	
95	1-2	34	F	Trab.Soc	E(unas)	E	unas	Bajo	B	M	M	Bajo	Alto	Alto	Alto	M	B	M	Medio	x	
96	1-2	49	F	Enf	P(uancv)	P	ua	Medio	B	B	M	Me	Alto	Alto	Alto	Alto	M	Alto	Alto	x	
97	1-3	66	M	Psicol	E(unas)	E	unas	Medio	B	B	M	Me	Alto	Alto	Alto	M	Alto	Alto	Alto	x	
98	1-3	26	F	Psicol	P(cato)	P	cato	Medio	Alto	Alto	M	Me	Bajo	Bajo	Bajo	B	B	B	Bajo	x	
99	1-2	26	F	Enf	P(alas)	P	alias	Alto	M	Alto	Alto	Bajo	Medio	Alto	Me	Alto	B	M	Medio	x	
100	1-2	27	F	Psicol	E(unas)	E	unas	Bajo	B	B	B	Me	Alto	Alto	Alto	Alto	B	M	Alto	x	
101	1-2	39	F	Trab.Soc	E(unas)	E	unas	Bajo	M	M	M	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	M	M	M	Bajo	x	
102	1-3	23	F	Psicol	P(cato)	P	cato	Alto	M	Alto	Alto	Alto	Medio	Medio	Me	M	M	M	Medio	x	
103	1-3	39	M	Biol	E(unas)	E	unas	Medio	Alto	Alto	M	Bajo	Medio	Medio	Me	B	B	M	Medio	x	
104	1-3	32	M	Biol	E(unas)	E	unas	Medio	M	M	M	Alto	Alto	Alto	Me	M	M	M	Alto	x	
105	1-2	32	F	Trab.Soc	E(unas)	E	unas	Medio	M	M	M	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	B	M	Alto	x	
106	1-2	28	F	Psicol	E(unas)	E	unas	Medio	B	B	B	Me	Medio	Medio	Me	M	B	M	Medio	x	
107	1-3	26	M	Psicol	P(cato)	P	cato	Medio	B	B	M	Me	Alto	Alto	Alto	Alto	M	Alto	Alto	x	
108	1-2	32	F	Trab.Soc	E(unas)	E	unas	Alto	B	B	B	Me	Alto	Medio	Me	M	B	M	Medio	x	
109	1-3	24	F	Biol	E(unas)	E	unas	Medio	M	M	M	Bajo	Medio	Alto	Me	M	B	Alto	Medio	Falta de Pago	Maltrato
110	1-2	24	F	Odont	P(cato)	P	cato	Bajo	M	B	B	Bajo	Alto	Alto	Alto	Alto	M	Alto	Alto	x	
111	1-3	34	F	Trab.Soc	E(unas)	E	unas	Bajo	B	B	B	Me	Alto	Alto	Alto	Alto	M	Alto	Alto	x	

#### Anexo 4

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada: **“RELACION ENTRE RIESGO PSICOSOCIAL Y SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL SERUMS EQUIVALENTE DE LA GERENCIA REGIONAL DE SALUD DE AREQUIPA 2019.** Habiendo sido informado del propósito de la misma, así como de los objetivos; y teniendo la confianza plena de que la información que en el instrumento vierta será sólo y exclusivamente para fines de la investigación en mención; además, confío en que la investigación utilizará adecuadamente dicha información, asegurándome la máxima confidencialidad.

.....

