



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en enfermeras del
Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

AUTOR:

Br. Susana Victoria Tapia Alfaro

ASESOR:

Dra. Karen Zevallos Delgado

SECCIÓN

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

LIMA – PERÚ

2017

Página del Jurado

Dr. Antonio Lip Chan
Presidente

Mg. William Flores Sotelo
Secretario

Dra. Karen Zevallos Delgado
Vocal

Dedicatoria

A mis Padres Rubén y Marta

Que son los que han dado razón a mi vida, gracias por sus consejos, apoyo incondicional y paciencia. Todo lo que es hoy es gracias a ellos.

A mis hermanos quienes son mis verdaderos amigos y confidentes.

A mi esposo y a mis queridos y amados hijos Fabrizio, Tatiana y Ángelo que son el mejor y más valioso regalo que Dios me ha brindado.

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo por brindar me la oportunidad de desarrollar capacidades, competencias y optar el grado académico de maestro en gestión de los servicios de salud.

A mi tutora Dr. Karen del Pilar Zevallos Delgado, que sin su asesoramiento no hubiese sido posible realizar y culminar esta tesis.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Susana Victoria Tapia Alfaro, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión de los servicios de salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017”, presentada para la obtención del grado académico de Magister en Gestión de los servicios de salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

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

Lima, junio de 2017

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo, presento la tesis titulada: “Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017”, cuyo objetivo es determinar la relación entre factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en enfermeras.

La presente tesis está compuesto o estructurado por siete secciones: (a) primera sección Introducción, (b) segunda sección se desarrolla el Marco metodológico, (c) tercera sección se desarrolla los resultados de la investigación, (d) cuarta sección se presenta la discusión de estudio, (e) quinta y sexta sección se presenta las conclusiones y sugerencia y (f) séptima y última sección se presenta las referencias bibliográficas y demás anexos que se considere necesario.

Los resultados indicaron que existe relación significativa entre factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La autora

Contenido

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	xiv
1.1. Antecedentes	15
1.1.1. Antecedentes internacionales	15
1.1.2. Antecedentes nacionales	16
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	18
1.2.1. Bases teóricas de la variable: Factores de riesgo psicosocial	18
1.2.2. Bases teóricas de la variable: Satisfacción laboral	25
1.3. Justificación	30
1.4. Problema	31
1.5. Hipótesis	35
1.6. Objetivos	36
II. Marco metodológico	37
2.1. Variables	38
2.2. Operacionalización de variables	39
2.3. Metodología	41
2.4. Tipos de estudio	41
2.5. Diseño	41
2.6. Población, muestra y muestreo	42
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
2.8. Métodos de análisis de datos	49
2.9. Aspectos éticos	49

III.	Resultados	51
3.1.	Resultados descriptivos	52
3.2.	Resultados inferenciales	59
IV.	Discusión	65
V.	Conclusiones	69
VI.	Recomendaciones	72
VII.	Referencias	75
	Anexos	80
	Anexo 1. Artículo científico	81
	Anexo 2. Matriz de consistencia	90
	Anexo 3. Matriz de datos	94
	Anexo 4. Instrumentos	97
	Anexo 5. Formato de validación	101
	Anexo 6. Inprpant de resultados	113

Lista de tablas

		Página
Tabla 1	Matriz de operacionalización de la variable factores de riesgo psicosocial	39
Tabla 2	Matriz de operacionalización de la variable satisfacción laboral	40
Tabla 3	Población de las enfermeras de las áreas críticas del INSN	43
Tabla 4	Conversión de puntajes para determinar riesgo psicosocial	45
Tabla 5	Baremo por dimensión y variable del cuestionario para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial	46
Tabla 6	Baremo por dimensión y variable del cuestionario de satisfacción laboral	47
Tabla 7	Juicio de Expertos para los instrumentos de evaluación	48
Tabla 8	Coeficiente de Fiabilidad de las escalas de medición	49
Tabla 9	Frecuencias y porcentajes de la dimensión exigencias psicológicas	52
Tabla 10	Frecuencias y porcentajes de la dimensión control sobre el trabajo	53
Tabla 11	Frecuencias y porcentajes de la dimensión apoyo social	54
Tabla 12	Frecuencias y porcentajes de la dimensión compensaciones sobre el trabajo	55
Tabla 13	Frecuencias y porcentajes de la dimensión doble presencia	56
Tabla 14	Frecuencias y porcentajes de la variable factores de riesgo psicosocial	57
Tabla 15	Frecuencias y porcentajes de la variable satisfacción laboral	58
Tabla 16	Coeficiente de correlación entre las variables factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral	59
Tabla 17	Coeficiente de correlación entre exigencias psicológicas y satisfacción laboral	60
Tabla 18	Coeficiente de correlación entre control sobre el trabajo y satisfacción laboral	61
Tabla 19	Coeficiente de correlación entre apoyo social y satisfacción	62

	laboral	
Tabla 20	Coeficiente de correlación entre compensaciones en el trabajo y satisfacción laboral	63
Tabla 21	Coeficiente de correlación entre doble presencia y satisfacción laboral	64

Lista de figuras

		Página
Figura 1	Descripción porcentual de la dimensión exigencias psicológicas	52
Figura 2	Descripción porcentual de la dimensión control sobre el trabajo	53
Figura 3	Descripción porcentual de la dimensión apoyo social	54
Figura 4	Descripción porcentual de la dimensión compensaciones sobre el trabajo	55
Figura 5	Descripción porcentual de la dimensión doble presencia	56
Figura 6	Descripción porcentual de la variable factores de riesgo psicosocial	57
Figura 7	Descripción porcentual de la variable satisfacción laboral	58

Resumen

En la investigación titulada “Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017”, tiene el objetivo de establecer la relación entre factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral.

El tipo de investigación fue básica, el diseño no experimental, transversal y correlacional. La población y muestra estuvo compuesta por 100 enfermeras que laboran en de Áreas Críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño. Los instrumentos utilizados fueron Cuestionario ISTAS (Modelo COPSOQ) y el Cuestionario de Satisfacción laboral (S20/23). Con el fin de determinar la validez de los instrumentos se usó el juicio de expertos y la confiabilidad fue calculada mediante el Coeficiente Alfa de Cronbach siendo el resultado 0.871, en el cuestionario Instas y 0.816 en el cuestionario S20/23. Los resultados indican que existe correlación alta, negativa y significativa ($\rho=-0,756$; $p=0,000<0,05$) entre factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral

El estudio concluye refiriendo que existe relación entre factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en el profesional de enfermería de Áreas Críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017. Ello significa que a mayor presencia de factores de riesgo psicosocial en el trabajo, menor satisfacción laboral de las profesionales de enfermería.

Palabras clave: factores de riesgo psicosocial, satisfacción laboral, enfermeras

Abstract

In the investigation titled "Factors of psychosocial risk and labor satisfaction in nurses of the Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017", he/she has the objective of establishing the relationship between factors of psychosocial risk and labor satisfaction.

The investigation type was basic, the design not experimental, traverse and correlacional. The population and sample was composed by 100 nurses that work in of Critical Areas of the National Institute of Health of the Boy. The used instruments were Questionnaire ISTAS (Model COPSOQ) and the Questionnaire of labor Satisfaction (S20 /23). With the purpose of determining the validity of the instruments the trial of experts it was used and the dependability was calculated by means of the Coefficient Alpha of Cronbach being the result 0.871, in the questionnaire Urge and 0.816 in the questionnaire S20 /23. The results indicate that high correlation, negative exists and significant ($\rho = -0,756$; $p=0,000 < 005$) between factors of psychosocial risk and labor satisfaction

The study concludes referring that relationship exists between factors of psychosocial risk and labor satisfaction in the professional of infirmery of Critical Areas of the National Institute of Health of the Boy, Lima 2017. It means it that to more presence of factors of psychosocial risk in the work, the infirmery professionals' labor smaller satisfaction.

Key words: factors of psychosocial risk, labor satisfaction, nurses

I. Introducción

1.1. Antecedentes

1.1.1. Antecedentes internacionales

Uribe y Martínez (2014), en la investigación titulada “Factores psicosociales intralaborales en profesionales con personal a cargo en la ciudad de Bucaramanga”, tuvo el objetivo de examinar los factores de riesgo psicosociales que se suscitan al interior de un establecimiento de salud desde la percepción del personal que labora en ella. El estudio fue de tipo descriptivo y diseño transeccional. La muestra se conformó con 62 profesionales en salud, a quienes se les administró el Cuestionario de factores de riesgo psicosocial (Ministerio de la Protección Social y la Universidad Javeriana de Cali, 2010). Los resultados indicaron que el nivel de riesgo psicosocial fue muy alto en el 76,06% de los participantes, lo cual se acentúa más en las demandas del trabajo.

Aranda, Pando, Salazar, Torres y Aldrete (2012) en la investigación “Factores de riesgo psicosociales laborales incidentes en la salud de los médicos de familia en Guadalajara, México”, tuvo como objetivo puntualizar los factores de riesgo psicosocial que inciden sobre el estado de salud de los médicos. La investigación fue de tipo cuantitativo y diseño correlacional. La muestra se conformó con 203 médicos a quienes se les administró la Guía de Identificación de Factores Psicosociales y la escala de Maslach Burnout Inventory (MBI). Los resultados indicaron que el 43,3% de los médicos reportaron sufrir de alguna enfermedad. Asimismo se pudo constatar que la presencia de algunos factores psicosociales tales como actividades laborales nocivas, carga laboral, agresión físicas y falta de seguridad.

Cisneros (2011) en la tesis titulada “Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería y su Relación con las Condiciones de Trabajo Hospitalario”, tuvo el objetivo de establecer que satisfacción laboral y condiciones de trabajo hospitalario están relacionadas. El estudio se realizó bajo un enfoque cuantitativo y diseño correlacional. La muestra se constituyó con 55 enfermeras a quienes se les administró la escala general de satisfacción de Pérez-Bilbao, para medir

condiciones de trabajo se elaboró un cuestionario ad hoc. Los resultados indicaron que el 51% de las profesionales de enfermería se encontraron satisfechas con su centro laboral. Por otro lado, manifiestan que las condiciones físicas y psicológicas del centro laboral (54,5% y 49,1%, respectivamente) se encuentran en nivel regular. Asimismo, concluyó refiriendo que satisfacción laboral y condiciones de trabajo no están significativamente relacionadas.

Nava, Hernández, Hernández, Pérez, Hernández, Matus y Balserio, (2013) en la investigación titulada “Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud”, planteó como objetivo el establecimiento del nivel de satisfacción laboral de las enfermeras para luego identificar los factores que se asocian a ella. La investigación fue descriptiva y transeccional. La muestra fue conformada con 594 enfermeras, los instrumentos fueron una encuesta sociodemográfica y otra que mide factores intrínsecos y extrínsecos de la satisfacción laboral. Los resultados indicaron que los factores asociadas a la falta de satisfacción laboral son posibilidades de promoción ya ascenso, la competencia profesional y posibilidades de desarrollo, las relaciones interpersonales horizontales.

Acevedo, Sánchez, Farías y Fernández (2013), en la investigación titulada “Riesgos Psicosociales en el Equipo de Salud de Hospitales Públicos de la Provincia de Córdoba, Argentina”, describir el riesgo psicosocial en un establecimiento hospitalario. La investigación fue descriptiva y transversa; la muestra se constituyó con 844 profesionales de la salud a quienes se les aplicó el ISTAS-21 para medir los factores de riesgo psicosocial. Los resultados indicaron que los factores psicosociales tienden a ser desfavorables cuando existe alto riesgo en exigencias psicológicas, apoyo social, calidad de liderazgo y doble presencia.

1.1.2. Antecedentes nacionales

Carrasco (2015) en la tesis titulada “Factores de riesgo laboral que afectan al personal asistencial de enfermería de la Unidad de Cuidados Intermedios de

Cardiología y Medicina del Hospital II-2 Sullana, 2014” tuvo el objetivo de determinar los factores de riesgo laboral que afectan a las enfermeras. La investigación fue de tipo cuantitativa y de diseño no experimental y transversal. La muestra estuvo constituida por 25 enfermeras a quienes se les aplicó un cuestionario de riesgos psicosociales. Concluye que más de la mitad de las enfermeras evaluadas presentan riesgo medio debido a la exposición del ruido fuerte que se produce en el área de emergencia. Los riesgos laborales están presentes durante la manipulación de sustancias antisépticas, utilización de guantes, aceptación en lugar de trabajo y carga de trabajo (mínima pausa para el descanso).

Larico (2015), en su tesis titulada “Motivación laboral asociado a la satisfacción laboral del personal de salud asistencial de la Redes Yunguyo 2012” tuvo el objetivo de determinar la relación entre motivación y satisfacción laboral en personal de salud. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo y diseño correlacional. La muestra lo constituyeron 96 profesionales de la salud de las Redes Yunguyo. Los datos fueron recolectados con una encuesta tipo cuestionario con escalas Likert. El estudio concluye que la motivación laboral está relacionada con la satisfacción laboral, considerando la condición laboral, el tipo de servicio, las guardias, la responsabilidad en el trabajo y estrés laboral como factores explicativos de la motivación laboral.

Quispez (2016), en la tesis titulada “Factores de riesgo psicosocial que afectan el desempeño laboral Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2016”, tuvo el objetivo de determinar los riesgos psicosociales que afectan el rendimiento laboral del personal hospitalario. La investigación fue cuantitativa y diseño transeccional. La muestra se conformó con 68 profesionales de la salud. El instrumento que se utilizó para recolectar los datos fue el ISTAS 21 (CoPsoQ). El estudio concluye refiriendo que los factores que inciden negativamente en el rendimiento laboral del personal son exigencias psicológicas (67,6%), inseguridad (55,9%), apoyo social y calidad de liderazgo (57,4%), doble presencia (47,1%) y estima 82,4%).

Menor, Díaz y Fernández (2015) en la investigación “Factores estresores y síndrome de Burnout en enfermeras de cuidados intensivos en dos hospitales de EsSalud nivel III-2 Lima Metropolitana”, se propuso identificar aquellos factores estresores que se asocian al síndrome de Burnout (estrés laboral). El estudio fue de tipo cuantitativo y diseño correlacional, tomándose en cuenta a 114 enfermeras de UCI-Essalud como muestra. Los instrumentos de evaluación fueron el Inventario de Burnout de Maslach y el cuestionado de Respuesta Emocional al Estrés laboral. Los resultados mostraron que los riesgos psicosociales en el trabajo están asociadas a presión y exigencia; así como, también a factores y “organizativos y relaciones humanas”. Del mismo modo estableció que factores estresores están asociados y síndrome de Burnout no son variables relacionadas.

Broncano (2014), en la investigación titulada “Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en enfermeras del Servicio de Emergencia y Cuidados Críticos del Hospital San Bartolomé, 2010”, tuvo el objetivo de establecer que satisfacción laboral Síndrome de Burnout son variables relacionadas. El estudio fue de enfoque cuantitativo y diseño correlacional. La muestra se constituyó con 45. Se como instrumento para recoger datos el cuestionario de satisfacción laboral S21/26 de J.L. de Meliá y cuestionario del síndrome de Burnout de Pedro Gil-Monte. Concluye indicando que satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en no se encuentran estadísticamente relacionadas.

1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística

1.2.1. Bases teóricas de la variable: Factores de riesgo psicosocial

Definición

En el campo de la salud, la palabra factor de riesgo alude a aquellas características del entorno o del individuo mismo, que tiene la particularidad de elevar la posibilidad de ocurrencia de ciertas enfermedades o trastornos que afectan la salud (Parra, 2003).

De acuerdo a la Organización Internacional de Trabajo (1986):

Los factores psicosociales son resultado de las interacciones que se suscitan entre el trabajador y su entorno, ya se, compañeros, la estructura o la forma en que está organizada el trabajo. Por otro lado entra en juego las capacidades del trabajador en términos de creencias, hábitos, conocimientos que influye en la forma en que percibe el entorno descrito.

De acuerdo a lo indicado, los riesgos psicosociales serian aspectos del entorno laboral que afectan la salud del trabajador de modo significativo, aunque el nivel de afectación para cada uno de ellos puede ser diferente. Lo cierto es que para catalogarse como tal debe de mostrar probabilidad de que su efecto puede causar daño física, social o mental a la persona.

Los factores psicosociales también es definida 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. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 1997)

Al igual que la definición proporcionad por la OIT (1986), lo que justifica la importancia de los factores psicosociales en el entorno de trabajo es su capacidad para afectar la salud de los trabajadores y por ende su productividad y tienen que ver básicamente con la manera como los trabajadores perciben, interpretan o vivencian la influencia de las estructura organizacional y los procesos en su estado emocional. Es por ello que se dice que son las situaciones de trabajo que se relacionan con el contenido, organización y ejecución del mismo (Gil-Monte, 2014).

La concepción de los factores psicosociales como condición laboral generada en el ambiente laboral ha sido abordada por otros autores como Lahera (2002) quienes consideran que los factores de riesgo psicosocial son situaciones

que concurren en un entorno laboral y que se relacionan con la estructura organizacional, los contenidos de trabajo y tarea, afectando la salud física, psíquica o social del trabajador.

El concepto de factores psicosociales se refiere a las situaciones observadas en una actividad laboral, y que son nocivas para la salud del trabajador, ya que generan trastornos músculo-esqueléticos, estrés, trastornos psicológicos y psiquiátricos, insatisfacción en el trabajo, dificultades interpersonales, falta de motivación laboral, entre otros (Moncada, 1998).

Los factores psicosociales en el trabajo son producto de particularidades organizacionales, ambientales o personales que inciden en el trabajo; se convierten en riesgo cuando bajo definidas condiciones de intensidad y tiempo de exposición perjudican la salud del trabajador a nivel de la afectividad, la cognición, la conducta, así como en el orden fisiológico (Charria, 2011).

Entre los daños que generan los factores de riesgo psicosocial se pueden encontrar: sobrecarga de trabajo, conflictos interpersonales, altos niveles de presión de tiempos, bajos niveles participativos, ambigüedad de rol e inseguridad laboral. Dichos riesgos son precursores de problemas de salud tales como alteraciones de los ritmos circadianos (ciclos de sueño-vigilia), depresiones, ansiedad, accidentes laborales, absentismo y enfermedades ocupacionales.

Teorías relacionadas a los factores de riesgo psicosocial

Las principales teorías que explican los riesgos psicosociales son:

El Modelo Demanda-Control (Karasek y Theorell, 1990)

El 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.

Modelo del Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa (Siegrist, 1996).

El 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 o músculo-esquelético.

Perspectiva teórica

Los riesgos psicosociales se fundamenta en El *Modelo Demanda-Control* (Karasek y Theorell, 1990; Johnson y Johansson, 1991), quienes postulan que los orígenes de estrés laboral se explican desde dos particularidades: las demandas psicológicas del trabajo y el control que se tiene del mismo.

La dimensión Demandas se refiere a la magnitud del esfuerzo requerido para el trabajo (la imposición de plazos, carga mental, conflictos, etc.), básicamente son demandas de corte psicológico, aunque pueden ser también físicas si es que indirectamente concreta una demanda psicológica. Por otro lado, en la dimensión de Control se consideran el control sobre las tareas asignadas y el control de las propias capacidades. El control sobre la tarea se entiende como el nivel de autonomía que despliega el trabajador al realizar su trabajo; el control sobre las capacidades vendría a ser aquel que el mismo sujeto ejerce sobre sí mismo y tiene que ver con el uso de las propias capacidades.

Dimensiones de los factores de riesgo psicosocial

Las dimensiones de esta variable son (Moncada, Llorens, Navarro y Kristensen, 2005).

Dimensión 1. Exigencias psicológicas

Esta dimensión tiene dos elementos que la caracterizan: la primera tiene que ver con la cantidad de trabajo y el tiempo disponible para realizarlas; la segunda tiene que ver con la tarea misma y si esta guarda concordancia con los niveles de transferencia emocional que se producen con las personas para o con las que se trabaja. (Moncada, Llorens, Navarro y Kristensen, 2005).

Los indicadores que la describen como factor de riesgo son:

Exigencias cuantitativas. Se refiere a las exigencias psicológicas percibidas debido a que el trabajador considera que el volumen del trabajo asignado es superior al tiempo que le dan para cumplirlas.

Exigencias emocionales. Implica el nivel de transferencia o apego que se llega a producir o bien con las personas con quienes se trabaja o las personas a quienes se les atiende. Resulta ser de riesgo debido al involucramiento emocional que se produce durante las interacciones

Ritmo de trabajo. Tiene que ver específicamente con la intensidad con la que se deben cumplir los procesos o las actividades del trabajo asignado.

Dimensión 2. Control sobre el trabajo

Dos aspectos caracterizan el control sobre el trabajo. Por un lado se encuentra el nivel de autonomía y por otra el desarrollo de habilidades. Esta dimensión está muy ligada al aprendizaje organizacional, ya que constituye la base para brindar libertad de que cada trabajador desarrolle sus capacidades y de esa manera

encuentre su modo particular de enfrentar las diversas situaciones que constituye el proceso productivo o de servicio (Moncada, Llorens, Navarro, & Kristensen, 2005).

Los indicadores que la describen como factor de riesgo son:

Influencia en el trabajo. El trabajador percibe que no tienen ninguna posibilidad de opinión, injerencia con respecto a las decisiones que se toman con respecto al trabajo que realiza.

Posibilidades de desarrollo. El trabajador siente que sus posibilidades de desarrollo profesional o técnica son nulas debido al tipo de trabajo que realiza.

Sentido del trabajo. De alguna manera el trabajador no le halla sentido al trabaja de hace, no teniendo claridad de qué forma so que hace forma parte del proceso de la entrega del servicio o en el servicio final entregado.

Dimensión 3. Apoyo social

El apoyo social tiene que ver con las relaciones interpersonales, dado que el trabajo implica interacciones las cuales pueden llegar a ser complejas debido a que en las organizaciones existen niveles comunicacionales jerárquicos con los superiores y nivel horizontales con los colegas. Por otro lado es necesario señalar que el apoyo social expresa únicamente el componente netamente funcional de las relaciones y no necesariamente en los aspectos emocionale que derivan los niveles de partencia que se construyen alrededor de ella. (Moncada, Llorens, Navarro, & Kristensen, 2005).

Los indicadores que la describen como factor de riesgo son:

Claridad de rol. El factor se constituye en riesgo cuando el trabajador desconoce o no tiene claridad acerca del rol o el objetivo que cumple dentro de la estructura organizacional.

Conflicto de rol. Se presenta cuando el trabajador identifica situaciones laborales que debe realizar contradiciendo su sentido ético o profesional.

Calidad de las relaciones. Existe la percepción que los equipos de los niveles jerárquicos superiores no necesariamente establecen comunicación directa con los trabajadores ni permiten que las relaciones o las comunicaciones entre los trabajadores.

Calidad del liderazgo. Hace referencia capacidad del personal jerárquico para gestionar los diferentes equipos que funcionan dentro de la organización.

Dimensión 4. Compensaciones del trabajo

Se refiere a la interacción que subsiste entre la entrega de un gran esfuerzo y las compensaciones que se recibe como retribución. De acuerdo a este factor, la compensación más importante para el trabajador es la estabilidad laboral y el reconocimiento de la organización por el esfuerzo invertido en bien de ella. En cierta medida representan seguridad en el lugar de trabajo (Moncada, Llorens, Navarro, & Kristensen, 2005).

Los indicadores que la describen como factor de riesgo son:

Inseguridad sobre las condiciones de trabajo. Constituye un riesgo psicosocial vivenciar preocupación por los cambios de las condiciones laborales a las que el trabajador acostumbra y por otro lado la preocupación relacionada a la permanencia dentro del lugar de trabajo.

Reconocimiento. Se refiere a la creencia del personal que la organización no reconoce los esfuerzos que invierten para con ella, causando fuertes estragos en la motivación y compromiso organizacional.

Dimensión 4. Doble presencia

Se refiere a las exigencias simultáneas que suceden desde el trabajo y el hogar. Este tipo de riesgo puede llegar a ser alto si es que el personal observa que la carga laboral no permite cumplir con las responsabilidades del hogar. Situaciones que causan esta situación podrían ser los cambios repentinos del horario de trabajo, uso de días de descanso para el trabajo, en general, cualquier situación que disminuye la autonomía para decidir el tiempo libre para la familia.

(Moncada, Llorens, Navarro, y Kristensen, 2005).

Preocupación por tareas domésticas. Son las tensiones que el trabajador vivencia debido a la conciencia de que determinadas cosas del hogar se dejaron de hacer y requieren la pronta atención.

Carga de tareas domésticas. Preocupaciones que se suscitan debido a las altas exigencias que demanda el entorno familiar. De ese modo el trabajador está pensando en las tareas que están pendientes de hacer o las consecuencias que derivan de ello.

1.2.2. Bases teóricas de la variable: Satisfacción laboral

Definición

Gargallo (2008) definió satisfacción laboral como “el nivel que describe qué tanto existe agrado por el trabajo que se realiza, incidiendo en forma significativa en su bienestar” (p. 563). En cierta medida la autora condiciona los estados de satisfacción a las condiciones que el entorno que ofrece al trabajador. Sin embargo, no es solo la percepción la que determinaría los estados de satisfacción sino también los valores, creencias y expectativas que el trabajador trae consigo

En esa línea, Barraza y Ortega (2009, citado por Jaik, Tena y Villanueva, 2010) señalaron que satisfacción laboral es:

La disposición que exhibe todo trabajador con respecto a las tareas debe cumplir, considerando que dichas actitudes son resultado de las creencias de valor que el mismo trabajador construye subjetivamente y que siempre representan factor de influencia en su conducta laboral y en la calidad de su trabajo (p. 121).

Es decir, la satisfacción laboral en principio es una actitud, la cual se caracteriza por ser favorable con respecto a la experiencia laboral que el trabajador vive en la organización (Locke, 1968). En la misma línea, Palma (2005), definió satisfacción laboral como la disposición positiva invariable que el trabajador vivencia con respecto a las condiciones de trabajo y el tipo de trabajo que realiza. Dicho de otro modo, la satisfacción laboral se sustenta no solo en actitudes sino también en las creencias y valores que la persona construye mientras labora en la organización.

Por su parte, Bravo (1996, citados por Chiang, Botello y Núñez, 2007), definieron satisfacción laboral como:

Actitudes o disposiciones favorables que el trabajador decide desarrollar cuando evalúa las tareas que realiza o las funciones que cumple, pudiendo enfocar su percepción al trabajo en sí o a una actividad específica dentro de ella. En términos generales el sujeto desarrolla un conjunto de creencias que terminan sirviendo de parámetro en la evaluación de su trabajo.

Por otro lado, Davis y Newstrom (2001), dieron una connotación más afectiva a la satisfacción laboral, ya que señalaron que esta variable se asociaba al compromiso y a los sentimientos que se arraigan debido a la permanencia en el lugar de trabajo o por las tareas que se realiza. Si bien es cierto la satisfacción laboral se constituye desde las condiciones laborales que el sujeto percibe, finalmente se configuran en el interior del sujeto quien las valora en función de

sus propias creencias o valores. Desde esa perspectiva, las personas tendrían diferente nivel de satisfacción aun si compartieran el mismo entorno de trabajo.

Teorías relacionadas a la satisfacción laboral

Teoría de bifactorial de Herzberg (1968)

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.

Teoría del Ajuste en el trabajo. Dawis, (1994)

De acuerdo a esta teoría, la articulación entre el trabajador y su entorno laboral está en función al “resultado satisfactorio” resultante de las capacidades que posee y recursos para afrontar las demandas de trabajo; así también está en función al nivel en que la organización cumple las necesidades del trabajador. Se puede decir entonces que la satisfacción laboral se produce cuando el trabajador cuenta con suficientes capacidades para atender la tarea asignada y la organización cumple sus necesidades personales.

Teoría de la discrepancia. Locke, (1968).

Para este teórico la satisfacción laboral 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.

Perspectiva teórica

La tesis se sustenta en la Teoría de los eventos situacionales de Quarstein, McAfee, y Glassman, (1992). De acuerdo a esta teoría la satisfacción laboral se establece por la participación de dos factores: características situacionales y eventos situacionales. Las características situacionales son las nociones que el sujeto construye con respecto al trabajo, tomándolo a consideración antes de aceptar participar en ella (sueldo, promoción, conveniencia, reglas, entre otras). Por su parte, los eventos situacionales son sucesos que no tomo en cuenta antes de aceptar el puesto laboral pero sin embargo suceden durante ya en el cumplimiento de funciones.

Asimismo, en función a los mismos autores citados, se ha observado que el trabajador puede afrontar emocionalmente las características situacionales, pero no sucede lo mismo con los eventos situacionales, esencialmente por la incertidumbre que envuelve dichas situaciones.

Al respecto, Peiró y Prieto (1996), indican que la satisfacción laboral es el resultado de las respuestas emocionales a la situación frente a la cual el individuo se encuentra y afronta exitosamente.

Dimensiones del satisfacción laboral

Las dimensiones de satisfacción laboral son descritas en términos de Meliá y Peiró (1989).

Dimensión 1. Satisfacción con la supervisión

Describe la satisfacción asociada a las interacciones de los directivos con los trabajadores en términos de supervisión y control. Esta dimensión evidencia las

relaciones que se suscitan entre los distintos trabajadores con los miembros que se encuentran jerárquicamente por encima de cada uno de ellos durante los procesos de supervisión donde básicamente caracteriza modo como se lleva ésta, la cercanía y la periodicidad en la que se llevan; los niveles de juicio existentes; así como el sentido de justicia e imparcialidad para con ellos (Meliá y Peiró, 1989).

Dimensión 2. Satisfacción con el ambiente físico de trabajo

Describe la satisfacción relacionada a las percepciones que tiene el trabajador acerca del lugar de trabajo, alumbrado, flujo de aire, regulación de la temperatura y limpieza. Esta dimensión evalúa principalmente con aquellos aspectos de limpieza y salud; el entorno físico de trabajo principalmente (Meliá y Peiró, 1989).

Dimensión 3. Satisfacción con las prestaciones recibidas

Describe la satisfacción relacionada a las percepciones con relación a las prestaciones recibidas, las cuales se refieren al sueldo; desarrollo profesional; ascensos; respeto a la normatividad que los protegen; posibilidades de negociación acerca de los beneficios y derechos de trabajo (Meliá y Peiró, 1989).

Dimensión 4. Satisfacción intrínseca del trabajo

Describe la satisfacción relacionada a oportunidades intrínsecas que el trabajo ofrece. Esta dimensión evalúa el nivel de satisfacción alcanzado por la ejecución del determinado trabajo; las oportunidades que brinda el mismo para hacer otras cosas, que la persona elige con libertad de acuerdo a propósitos personales a alcanzar (Meliá y Peiró, 1989).

Dimensión 5. Satisfacción con la participación.

Describe la satisfacción relacionada a las posibilidades de autonomía y participación. Evalúa principalmente la oportunidad de resolver con autonomía las

diferentes tareas a cargo; también la posibilidad para participar en las decisiones que se toman con respecto a la forma como se realiza el trabajo; y, el nivel de trabajo cooperativo (Meliá y Peiró, 1989).

1.3. Justificación

1.3.1. Justificación teórica

La tesis se justifica teóricamente porque asume como perspectiva teórica, la teoría demanda-control de Karasek y Theorell (1990), que señala que el estrés se produce debido a las demandas psicológicas del trabajo y el control que se tiene del mismo. La demanda se refiere a la magnitud del esfuerzo requerido para realizar un trabajo y por control se alude al nivel de autonomía que el trabajador tiene para realizar su trabajo. Asimismo se asume la teoría la teoría de los eventos situacionales de Quarstein, McAffe, y Glassman (1992), que señala que la satisfacción laboral es el resultado de las características y eventos situacionales, considerando que la primera se refiere a los aspectos que el trabajador toma en cuenta antes de aceptar el trabajo mientras la segunda son circunstancias que suceden ya cuando el trabajador se encuentra laborando; es decir habrá satisfacción laboral cuando el trabajador ve satisfechas las expectativas que tuvo antes de aceptar el puesto de trabajo.

1.3.2. Justificación práctica

La tesis también se justifica en la práctica porque contribuye en la mejora de la gestión de la salud, toda vez que la satisfacción laboral constituye un factor primordial no solo en el desempeño laboral o la productividad sino que además eleva los niveles de bienestar y calidad de vida laboral de la enfermera. Por otro lado, al abordarse el tema de los riesgos psicosociales en el entorno laboral, se promueve una cultura preventiva en bien del personal de salud y representa una manera de fortalecer ambientes laborales saludables, lo que a su vez repercute significativamente en la atención del paciente.

1.3.3. Justificación metodológica

La tesis se justifica también desde el aspecto metodológico, en tanto presenta dos instrumentos de evaluación validados con personal de la salud, específicamente enfermeras. Se cuenta con el cuestionario de riesgos psicosociales y el cuestionario de satisfacción laboral, los cuales podrán ser instrumento de investigación dado que han sido validados en su contenido y determinados su confiabilidad.

1.4. Problema

1.4.1. Planteamiento del problema

Las reacciones que las enfermeras manifiestan como respuesta ante los desafíos que enfrenta son diferentes y complejas, sobre todo en establecimientos de salud públicos donde la demanda de atención es tan amplia y los recursos limitados. De cualquier modo, cuando las personas perciben que una situación demandante supera sus capacidades de afronte termina afectando su salud y su ánimo, más aun si sus percepciones se concentran en las pésimas condiciones que la institución le brinda para desarrollar su trabajo. Esta situación, además de generar estrés, lo que hace es distanciar al trabajador de su responsabilidad y compromiso para con la institución, dado que se generan estados de insatisfacción laboral.

Diferentes investigaciones han abordado la calidad de vida laboral de los profesionales de enfermería sobre todo cuando se le asocia con percepciones de salud y bienestar por el trabajo que realizan, o los niveles de satisfacción desplegados debido al tipo de tarea que realiza (Aguirre, 2009).

Los profesionales de enfermería laboran prestando servicios para satisfacer las necesidad de salud de los pacientes; y en el ejercicio de la tarea se enfrentan a diversos conflictos de orden emocional debido al entorno altamente estresante

donde trabajan, por lo que son vulnerables a desarrollar insatisfacción laboral, hecho que no siempre es puesto en evidencia por la ciencia.

Por otro lado, los efectos a la exposición de los factores de riesgo psicosocial ha ido en aumento convirtiéndose en un indicador de salud que actualmente es reconocida por sus efectos de morbilidad y mortalidad caracterizados por altos índices de estrés como resultado de sobrecarga laboral, inadecuadas relaciones interpersonales, absentismo laboral y otros aspectos que dañan la salud del trabajador, por lo que es necesario su revisión profunda.

En el Perú la Seguridad y salud laboral fue reconocida mediante la Ley 29783 y su reglamento el Decreto supremo N° 005-2012-TR, donde acepta que existen agentes psicosociales que pueden representar riesgo para la salud del personal (CRSSTLM/ CEPRIT, 2014). Si la misma ley dice que las entidades son los responsables directos y deben tomar las precauciones para que la salud de sus trabajadores no sean afectadas ni en lo físico ni en lo psicológico, pero la realidad no es así, todo lo contrario los trabajadores especialmente los del sector salud no gozan de buena salud por una serie de situaciones generadas por la misma institución, el entorno en el que se ejecutan las tareas y las relaciones de índole interpersonal, que cada vez se resquebraja y junto a esta la ineficiencia de la institución por solucionar este gran problema.

En cierta medida, intervenir estos factores psicosociales no siempre son tomadas en cuenta como una estrategia de gestión para incrementar la satisfacción del personal, ya que la caracterización, valoración y control de los factores de riesgo, llevaría a una gestión efectiva de los recursos humanos y, de la organización; en el sentido de mejorar el desempeño y rendimiento del personal, al entorno, a la empresa y como consecuencia el reconocimiento a la eficacia de la organización: mejor rendimiento, menor absentismo y mayor satisfacción.

Los trabajadores de centros hospitalarios, especialmente las enfermeras se encuentran expuestas a diversas situaciones de riesgo físico, las infecciones

bacteriológicas o virales, mala postura, exceso de carga al manipular pacientes, rutina excesiva de desplazamiento, exposición a sustancias nocivas. Asimismo existen riesgos de orden psicológico como es el caso de la carga mental atribuida a la exposición de experiencias de sufrimiento y muerte del paciente, a lo que se suma los problemas diarios que derivan del trabajo mismo, tales como sobrecarga laboral, dificultades en la comunicación, rotación de turnos, jornada nocturna.

El Instituto Nacional de Salud Del Niño (INSN) es un establecimiento hospitalario de nivel III-2 que brinda servicios de alta especialidad al neonato, niño y adolescente de manera integral y segura tanto en la parte clínica como quirúrgica, según la actividad económica se clasifica en riesgo tipo III, que son los riesgos a lo que se exponen a los trabajadores mientras dure el cuidado del niño.

Los enfermeros de cuidados intensivos en el INSN durante la realización de sus actividades se enfrentan a un sin número de situaciones que tiene que resolver y tomar decisiones de manera inmediata, pues la vida del niño está en las manos del personal que lo atiende, por ello, es necesario que realice su trabajo en un ambiente cómodo, libre de estímulos que puedan afectar su bienestar, pero lamentablemente estas condiciones de bienestar no se cumplen al 100%, teniendo muchas veces que realizar sus actividades bajo situaciones de riesgo y exposición que ponen en peligro su salud y seguridad lo que causa en el personal situaciones de carga mental, lo que conlleva a la insatisfacción laboral, que cada día va marcando y mermando su salud, entonces es necesario fortalecer la conciencia de las enfermeras para que puedan exigir por derecho a tener un entorno seguro de trabajo, libre de riesgos que puedan originar con el tiempo enfermedades ocupacionales.

Siendo insuficiente los estudios a nivel nacional acerca de las relaciones entre factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral, es propósito de la presente tesis abordar esta temática; tomando en cuenta a las enfermeras, quienes se encuentran más expuestas a los factores de riesgo psicosocial.

1.4.2. Problema general:

¿Qué relación existe entre factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017?

1.4.3. Problemas específicos

Problema específico 1

¿Qué relación existe entre exigencias psicológicas y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017?

Problema específico 2

¿Qué relación existe entre control sobre el trabajo y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017?

Problema específico 3

¿Qué relación existe entre apoyo social y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017?

Problema específico 4

¿Qué relación existe entre compensaciones en el trabajo y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017?

Problema específico 5

¿Qué relación existe entre doble presencia y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017?

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general:

Existe relación entre factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017.

1.5.2. Hipótesis específicos

Hipótesis específica 1

Existe relación entre exigencias psicológicas y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017.

Hipótesis específica 2

Existe relación entre control sobre el trabajo y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017.

Hipótesis específica 3

Existe relación entre apoyo social y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017.

Hipótesis específica 4

Existe relación entre compensaciones en el trabajo y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017.

Hipótesis específica 5

Existe relación entre doble presencia y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general:

Determinar la relación que existe factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017.

1.6.2. Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar la relación que existe entre exigencias psicológicas y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017.

Objetivo específico 2

Determinar la relación que existe entre control sobre el trabajo y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017.

Objetivo específico 3

Determinar la relación que existe entre apoyo social y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017.

Objetivo específico 4

Determinar la relación que existe entre compensaciones en el trabajo y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño.

Objetivo específico 5

Determinar la relación que existe entre doble presencia y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017.

II. Marco metodológico

2.1. Variables

Variable 1: Factores de riesgo psicosocial

Definición conceptual:

Los factores de riesgo psicosocial son aquellas particularidades de los escenarios laborales y, principalmente, de su nivel organizacional, que tienen la propiedad de afectar la salud de los trabajadores debido al estrés que estas circunstancias generan (Moncada, Llorens, Navarro y Kristensen (2005).

Definición operacional:

Son puntuaciones de tipo ordinal que se obtienen las respuestas en las dimensiones Exigencias psicológicas, Control sobre el trabajo, Apoyo social, Compensaciones en el trabajo y Doble presencia, en base a 30 ítems con opciones de respuesta tipo Likert “Nunca”, “Solo alguna vez”, “A veces”, “Muchas veces” y “Siempre”.

Variable 2: Satisfacción laboral.

Definición conceptual:

La satisfacción laboral es definida como una respuesta actitudinal positiva y satisfactoria que resulta de la percepción subjetiva de las diversas experiencias de trabajo (Meliá y Peiró, 1989).

Definición operacional:

Son puntuaciones de tipo ordinal obtenidas a partir de la sumatoria de las respuestas en las dimensiones supervisión, ambiente físico, prestaciones recibidas, Satisfacción intrínseca y participación. De acuerdo a 23 ítems con opciones de respuesta tipo Likert “Nunca”, “Muy insatisfecho”, “Bastante

insatisfecho”, “Algo insatisfecho”, “indiferente”, “Algo satisfecho”, “Bastante satisfecho” y “Muy satisfecho”.

2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

Matriz de operacionalización de la variable factores de riesgo psicosocial

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas de medición y valores	Niveles y rangos
Exigencias psicológicas	- Exigencias cuantitativas	1		
	- Exigencias emocionales	2, 3, 4		
	- Ritmo de trabajo	5		
Control sobre el trabajo	- Influencia en el trabajo	6		
	- Posibilidades de desarrollo	7, 8		
	- Sentido del trabajo	9, 10		Bajo [0 ; 26]
Apoyo social	- Claridad de rol	11	Siempre [4]	Regular [27;
	- Conflicto de rol	12	Muchas veces [3]	53]
	- Calidad de relaciones	13, 14	Algunas veces [2]	
	- Calidad del liderazgo	15	Solo algunas veces [1] Nunca [0]	Alto [54 ; 80]
Compensaciones del trabajo	- Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	16, 17		
	- Reconocimiento	18		
Doble presencia	- Preocupación por tareas domesticas	19		
	- Carga de tareas domesticas	20		

Tabla 2

Matriz de operacionalización de la variable satisfacción laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y Rangos
Satisfacción con la supervisión	- Interacciones con la jerarquía superior	1		
	- Acciones de supervisión	2		
	- Cantidad de visitas de supervisión	3		
	- Juicios de la tarea	4		
	- Trato justo	5		
Satisfacción con el ambiente físico de trabajo	- Apoyo del superior	6		
	- Higiene del espacio de trabajo	7		
	- Espacio disponible para trabajar	8		
	- Iluminación	9	Muy insatisfecho [1]	
	- Ventilación	10	Bastante insatisfecho [2]	
Satisfacción con las prestaciones recibidas	- Temperatura	11	Algo insatisfecho [3]	Insatisfecho: [23 – 68]
	- Percepción de valor del sueldo	12	indiferente [4]	Indiferente: [69 – 115]
	- Desarrollo profesional	13	Algo satisfecho [5]	Satisfecho: [116 – 161]
	- Opciones de promoción	14	Bastante satisfecho [6]	
	- Beneficios sociales	15	Muy satisfecho [7]	
Satisfacción intrínseca del trabajo	- Acuerdos colectivos con la organización	16		
	- Satisfacción por el trabajo realizado	17		
	- Trabajar en lo que es agradable	18		
	- Trabajar en acciones importantes	19		
Satisfacción con la participación	- Los resultados obtenidos	20		
	- Control sobre el propio trabajo	21		
	- Participación en las decisiones relacionadas al trabajo realizado	22		
	- Su participación en las decisiones son respecto a los objetivos organizacionales	23		

2.3. Metodología

El estudio asumió un enfoque cuantitativo porque “usa la recolección y análisis de datos para contestar a la formulación del problema de investigación; utiliza además, los métodos y técnicas estadísticas para contrastar la verdad o falsedad de las hipótesis” (Valderrama, 2013, p. 106).

El método utilizado fue el hipotético deductivo porque “demostrar que una hipótesis es falsa resulta de deducir de manera lógica porque se inicia de una proposición general y se compara con los hechos de la realidad” (Pino, 2007, p. 63).

2.4. Tipos de estudio

El tipo de investigación fue básica porque “está destinada a aportar un cuerpo organizado de conocimientos científicos. Se preocupa por recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento teórico científico, orientado al descubrimiento de principios y leyes” (Valderrama, 2013, p. 164).

2.5. Diseño

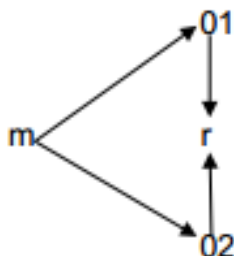
El diseño utilizado fue el no experimental, porque “se realizan sin la manipulación deliberada de variables y sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 149).

El diseño también fue transversal porque la investigación tuvo como como propósito analizar el hecho y las magnitudes en que se revelan desde una a más variables en un tiempo determinado” (Valderrama, 2013, p. 179).

Asimismo, el diseño fue correlacional porque busca conocer las relaciones que existen entre dos variables en un medio específico. Sánchez y Reyes (2015) señalaron que los diseños correlacionales “implican recolectar dos o más grupos

de datos de un determinado número de sujetos con el propósito de establecer la subsecuente relación entre estos datos”. (p. 83).

A continuación el esquema que grafica este diseño:



Donde:

m = Muestra de estudio

01= Var. 1 (Factores de riesgo psicosocial)

02= Var. 2 (Satisfacción laboral)

r= Relación

2.6. Población, muestra y muestreo

2.6.1. Población

De acuerdo a Valderrama (2013) la población es “el conjunto de elementos, seres o cosas que tienen atributos o características comunes susceptibles de ser observados” (p. 182).

La población de esta investigación estuvo conformada por 100 enfermeras que laboran en de Áreas Críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño.

Tabla 3

Población de las enfermeras de las áreas críticas del INSN

Unidad Crítica	Cantidad
Cuidados intensivos pediátricos	50
Cuidados intensivos neonatales	30
Unidad post operatoria cardiovascular	20
total	100

2.6.2. Muestra

Dado que la población es pequeña se procedió a utilizar una muestra censal; es decir, toda la población conforma la muestra.

2.6.3. Muestreo

El muestreo utilizado fue el no probabilístico, ya que “la muestra es elegida a criterio del investigador (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**2.7.1. Técnica**

La técnica para la recolección de datos empleada fue la encuesta. Mediante esta técnica “la información es recogida usando procedimientos estandarizados de manera que a cada individuo se le hacen las mismas preguntas en más o menos la misma manera” (Behar, 2008, p. 62).

2.7.2. Instrumento

El instrumento utilizado fue el cuestionario, el cual “es en un conjunto de proposiciones con respuestas cerradas y abiertas acerca de una o más variables a medir” (Taylor y Bogdan, 1994, p. 79).

Los instrumentos utilizados fueron:

Cuestionario para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial

Ficha Técnica

Nombre:	Cuestionario ISTAS (Modelo COPSOQ)
Autor y año:	Moncada, Llorens, Kristensen, Vega. (2011)
Universo de estudio:	Enfermeras
Nivel de confianza:	95%
Margen de error:	5%
Tipo de técnica:	Encuesta
Tipo de instrumento:	Cuestionario
Escala de medición	Ordinal
Administración:	Individual o colectivo
Duración:	15 minutos
Significación:	Evalúa los riesgos psicosociales de origen laboral.

Descripción

El instrumento consta de 20 ítems al cual el sujeto responde en una escala de 5 niveles:

Siempre =4

Muchas veces =3

Algunas veces =2

Solo algunas veces =1

Nunca =0

El instrumento tiene 5 dimensiones:

Exigencias psicológicas (5 ítems)

Control sobre el trabajo (5 ítems)

Apoyo social (5 ítems)

Compensaciones en el trabajo (3 ítems)

Doble presencia (2 ítems)

Calificación

Se transformaron los puntajes negativos en positivos, restándolos de 4. Por ejemplo

En el ítem 1 (negativa), la opción elegida es 3, entonces para contar con el puntaje directo, se resta de 4 (4-3), por lo tanto el puntaje directo sería finalmente 2. Luego de ello se procede a realizar la suma simple de los ítems que conforman las dimensiones.

Tabla 4

Conversión de puntajes para determinar riesgo psicosocial

Ítem	Valencia	Ítem	Valencia
Ítem 1	-	Ítem 11	-
Ítem 2	+	Ítem 12	+
Ítem 3	+	Ítem 13	-
Ítem 4	+	Ítem 14	-
Ítem 5	+	Ítem 15	-
Ítem 6	-	Ítem 16	+
Ítem 7	-	Ítem 17	+
Ítem 8	-	Ítem 18	-
Ítem 9	-	Ítem 19	+
Ítem 10	-	Ítem 20	+

Interpretación

Para la interpretación de los datos, se utilizó la siguiente tabla:

Tabla 5

Baremo por dimensión y variable del cuestionario para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial

	Bajo	Medio	Alto
Exigencias psicológicas	0 - 6	7 - 13	14 - 20
Control sobre el trabajo	0 - 6	7 - 13	14 - 20
Apoyo social	0 - 6	7 - 13	14 - 20
Compensaciones en el trabajo	0 - 3	4 - 8	9 - 12
Doble presencia	0 - 2	3 - 5	6 - 8
Factores de riesgo psicosocial	0 - 26	27 - 53	54 - 80

Cuestionario de Satisfacción laboral

Ficha Técnica

Nombre:	Cuestionario de Satisfacción laboral (S20/23)
Autor:	J.L. Meliá y J.M. Peiró (1989)
Universo de estudio:	Enfermeras
Nivel de confianza:	95%
Margen de error:	5%
Tipo de técnica:	Encuesta
Tipo de instrumento:	Cuestionario
Escala de medición	Ordinal
Administración:	Individual o colectivo
Duración:	20 minutos
Significación:	Mide niveles de satisfacción laboral percibidos por los trabajadores.

Descripción

El instrumento consta de 23 ítems cuyas opciones para responder son:

Muy insatisfecho =1

Bastante insatisfecho =2

Algo insatisfecho =3

Indiferente =4

Algo satisfecho =5

Bastante satisfecho =6

Muy satisfecho =7

Consta de 5 dimensiones:

Satisfacción con la supervisión (6 ítems).

Satisfacción con el ambiente físico de trabajo (5 ítems).

Satisfacción con las prestaciones recibidas (5 ítems).

Satisfacción intrínseca del trabajo (4 ítems).

Satisfacción con la participación (3 ítems).

Calificación

La corrección se realizó sumando el valor que los sujetos asignan a cada ítem.

Interpretación

Para la interpretación de los datos se utilizó la siguiente tabla:

Tabla 6

Baremo por dimensión y variable del cuestionario de satisfacción laboral

	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
Satisfacción con la supervisión	6 – 17	18 – 30	31 – 42
Satisfacción con el ambiente físico de trabajo	5 – 14	15 – 25	26 – 35
Satisfacción con las prestaciones recibidas	5 – 14	15 – 25	26 – 35
Satisfacción intrínseca del trabajo	4 – 11	12 – 20	21 – 28
Satisfacción con la participación	3 – 8	9 – 15	16 – 21
Satisfacción laboral	23 – 68	69 – 115	116 – 161

Validez y confiabilidad de los instrumentos

Validez

Validez es el “grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 200). En este caso se optará por la validez de contenido que es “el grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de los que se mide” (Hernández, Fernández Baptista, 2010, p. 201).

La validez de contenido se establece a través del juicio de expertos. Según este procedimiento, los instrumentos fueron presentados a tres expertos en el tema con el propósito de que emitan juicio de acuerdo a los criterios pertinencia, claridad y precisión en los contenidos del ítem.

En la siguiente tabla se observa las opiniones expresadas por los jueces:

Tabla 7

Juicio de Expertos para los instrumentos de evaluación

Expertos	Opinión
Dra. Karen Zevallos Delgado	Hay suficiencia
Mag. Norma Córdova Sotelo	Hay suficiencia
Mag. Cisneros Espinoza Carmen	Hay suficiencia

Confiabilidad

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014), la confiabilidad es “el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (p. 200).

La confiabilidad se establece calculando el Coeficiente Alfa de Cronbach, el cual fue realizado con la base de datos obtenida en una prueba piloto de 25 sujetos con las mismas características de la muestra.

Tabla 8

Coeficiente de Fiabilidad de las escalas de medición

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Cuestionario ISTAS	0,871	20
Cuestionario S20/23	0,816	23

Como se distingue los Coeficientes de fiabilidad son de 0,871 y 0,816. En razón a ello se concluye que los cuestionarios evaluados son confiables.

2.8. Métodos de análisis de datos

El análisis estadístico se realizó en los siguientes niveles:

Análisis descriptivos. Se construyeron tablas de frecuencias y elaboraron gráficos de barra para describir las variables y sus dimensiones

Análisis inferencial. Se analizaron las posibles relaciones entre las variables de estudio con el uso de la prueba no paramétrica Rho de Spearman, ya que los datos obtenidos fueron a escala ordinal.

La regla de decisión es:

Si, $p < 0.05$; entonces se rechaza la hipótesis nula.

Estos cálculos son ejecutados con apoyo del paquete estadístico SPSS v21.

2.9. Aspectos éticos

De acuerdo a las particularidades de la investigación se tomaron en consideración algunos aspectos éticos que fueron fundamentales dado que estudiaron personas como unidad de análisis y su inclusión necesita de su autorización; debido a ello

se procedió a administrar el necesario consentimiento informado. Todos los sujetos de la muestra accedió libremente ser parte de la investigación.

Asimismo, se estableció que la encuesta sea anónima; a fin de salvaguardar la identidad de ellos. Los instrumentos fueron acopiados apropiadamente y las respuestas emitidas fueron meticolosa y objetivamente registradas sin que se actúe con algún tipo de juicio o discriminación.

III. Resultados

3.1. Resultados descriptivos

Resultados descriptivos de la variable factores de riesgo psicosocial

Tabla 9

Frecuencias y porcentajes de la dimensión exigencias psicológicas

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	23	23,0
Medio	40	40,0
Alto	37	37,0
Total	100	100,0

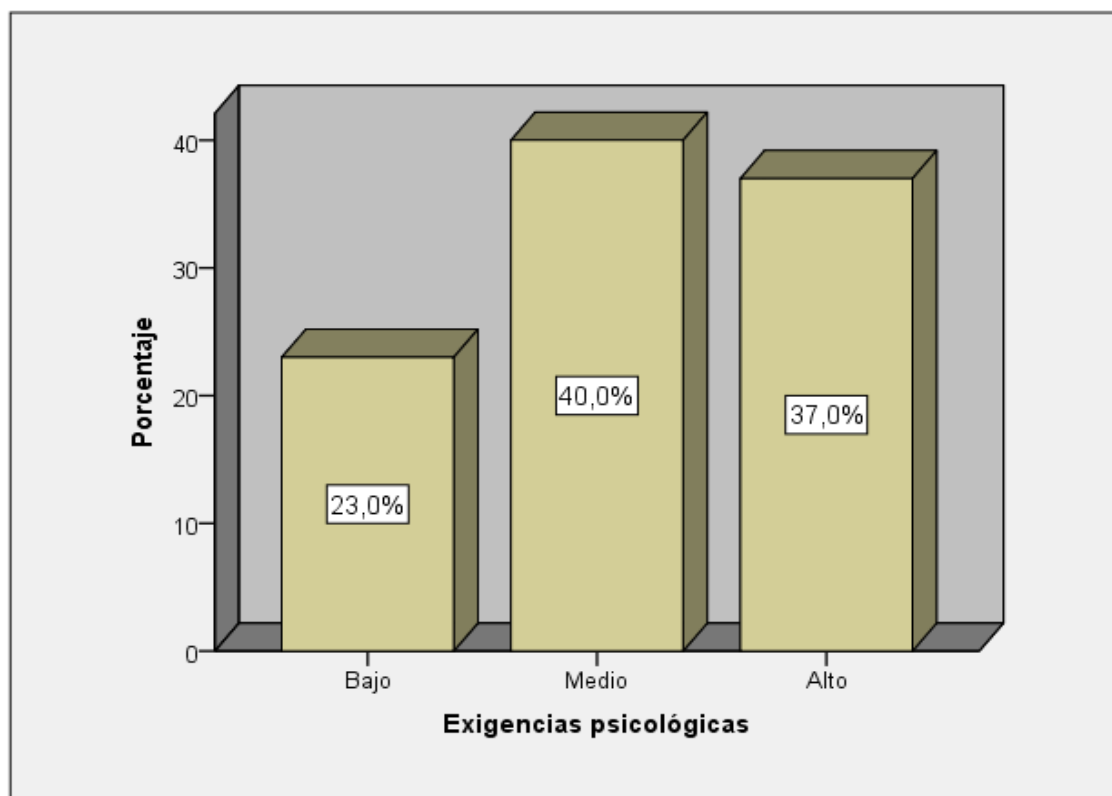


Figura 1. Descripción porcentual de la dimensión exigencias psicológicas

En la tabla 9 y figura 1, se observa que la mayoría (40%) de los profesionales de enfermería de Áreas Críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño, manifiestan que el nivel de riesgo debido a “exigencias psicológicas” se encuentra en un nivel

“Medio”. Por su parte, el 37% refiere que las exigencias psicológicas se encuentran en nivel “Alto” y el 23% en un nivel “Bajo”.

Tabla 10

Frecuencias y porcentajes de la dimensión control sobre el trabajo

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	29	29,0
Medio	34	34,0
Alto	37	37,0
Total	100	100,0

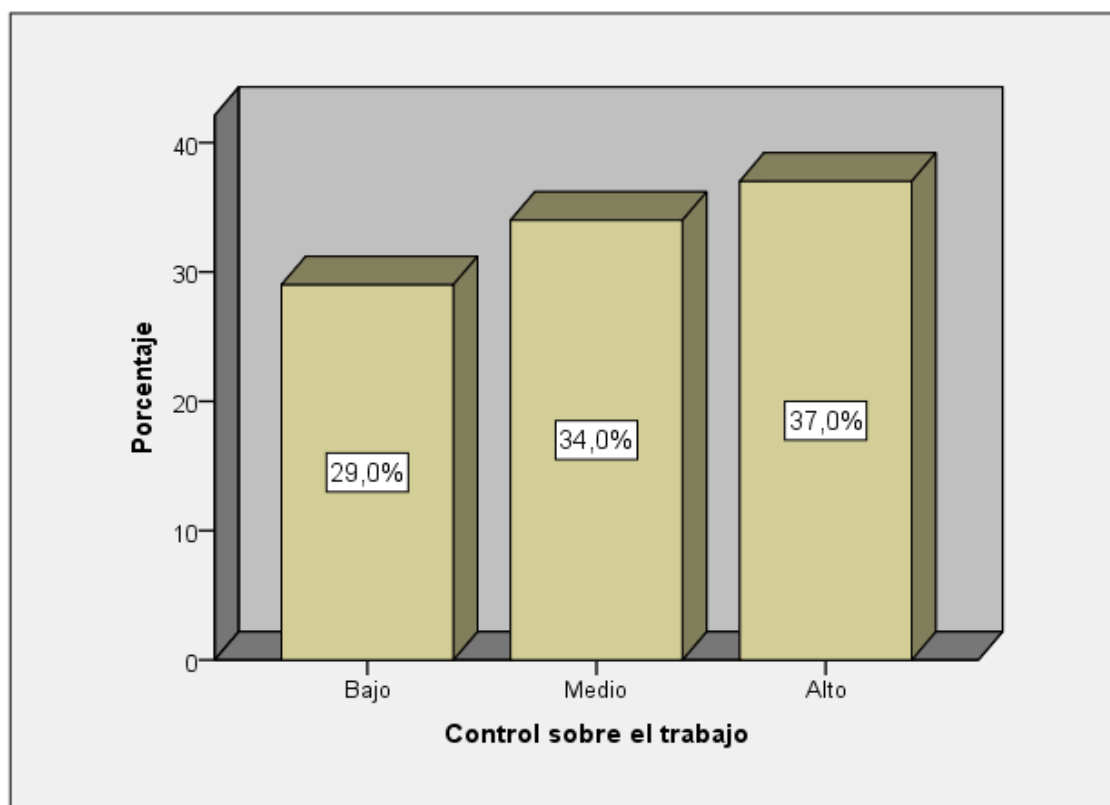


Figura 2. Descripción porcentual de la dimensión control sobre el trabajo

En la tabla 10 y figura 2, se observa que la mayoría (37%) de los profesionales de enfermería de Áreas Críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño, manifiestan que el nivel de riesgo psicosocial relacionado al “control sobre el trabajo” se encuentra en un nivel “Alto”. Por su parte, el 34% refiere que el riesgo se encuentra en nivel “Medio” y el 29% en un nivel “Bajo”.

Tabla 11

Frecuencias y porcentajes de la dimensión apoyo social

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	21	21,0
Medio	46	46,0
Alto	33	33,0
Total	100	100,0

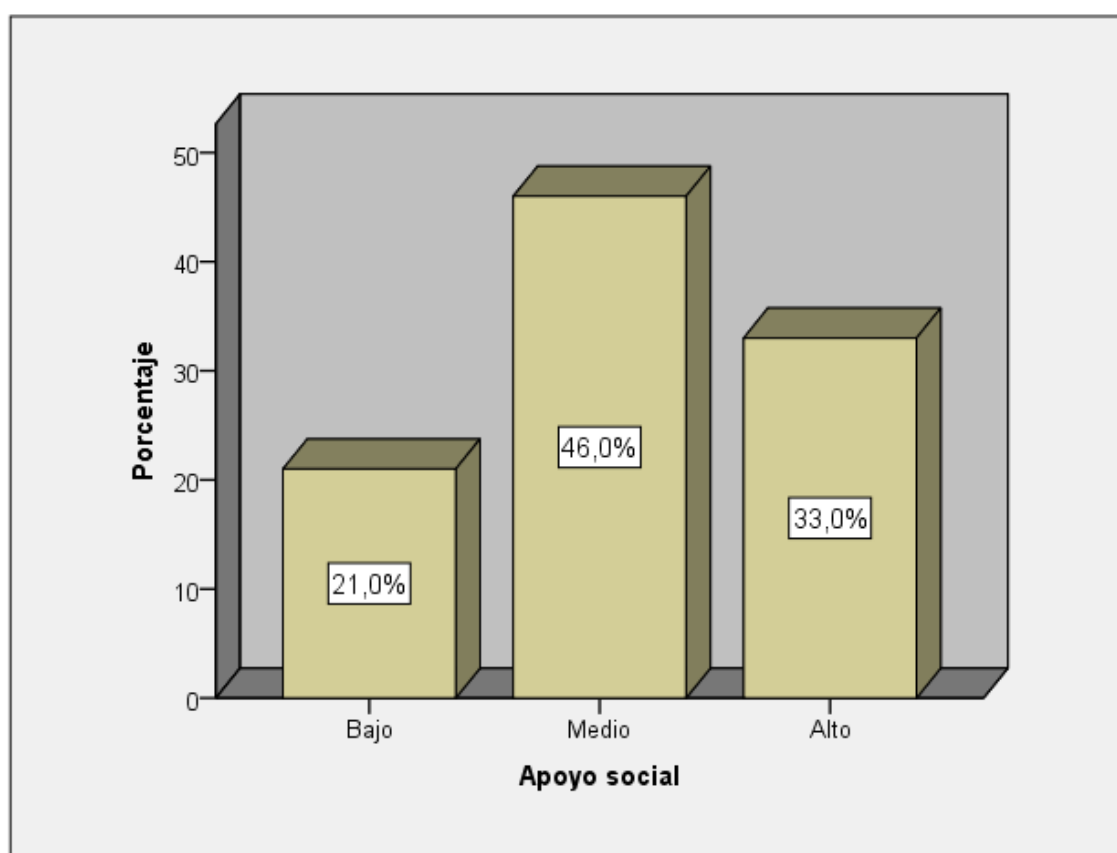


Figura 3. Descripción porcentual de la dimensión apoyo social

En la tabla 11 y figura 3, se observa que la mayoría (46%) de los profesionales de enfermería de Áreas Críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño, manifiestan que el nivel de riesgo psicosocial relacionado al “apoyo social” se encuentra en un nivel “Medio”. Por su parte, el 33% refiere que el riesgo se encuentra en nivel “Alto” y el 21% en un nivel “Bajo”.

Tabla 12

Frecuencias y porcentajes de la dimensión compensaciones sobre el trabajo

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	22	22,0
Medio	36	36,0
Alto	42	42,0
Total	100	100,0

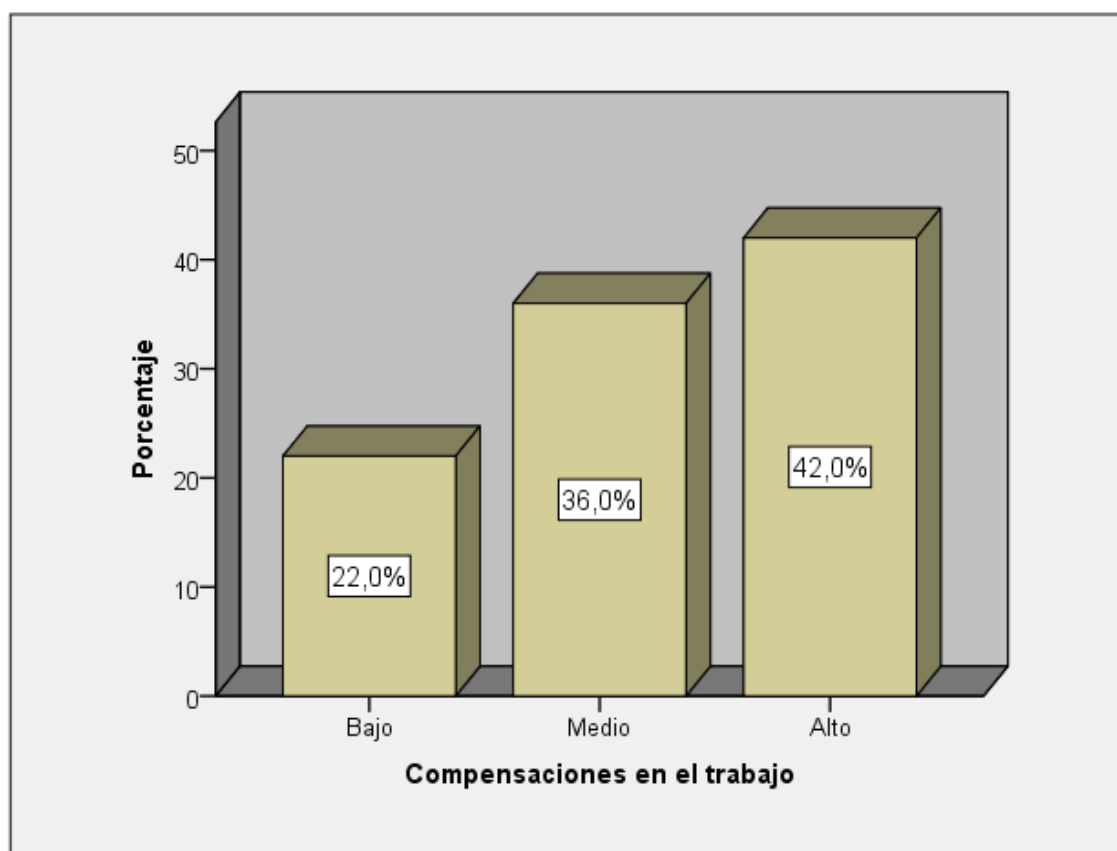


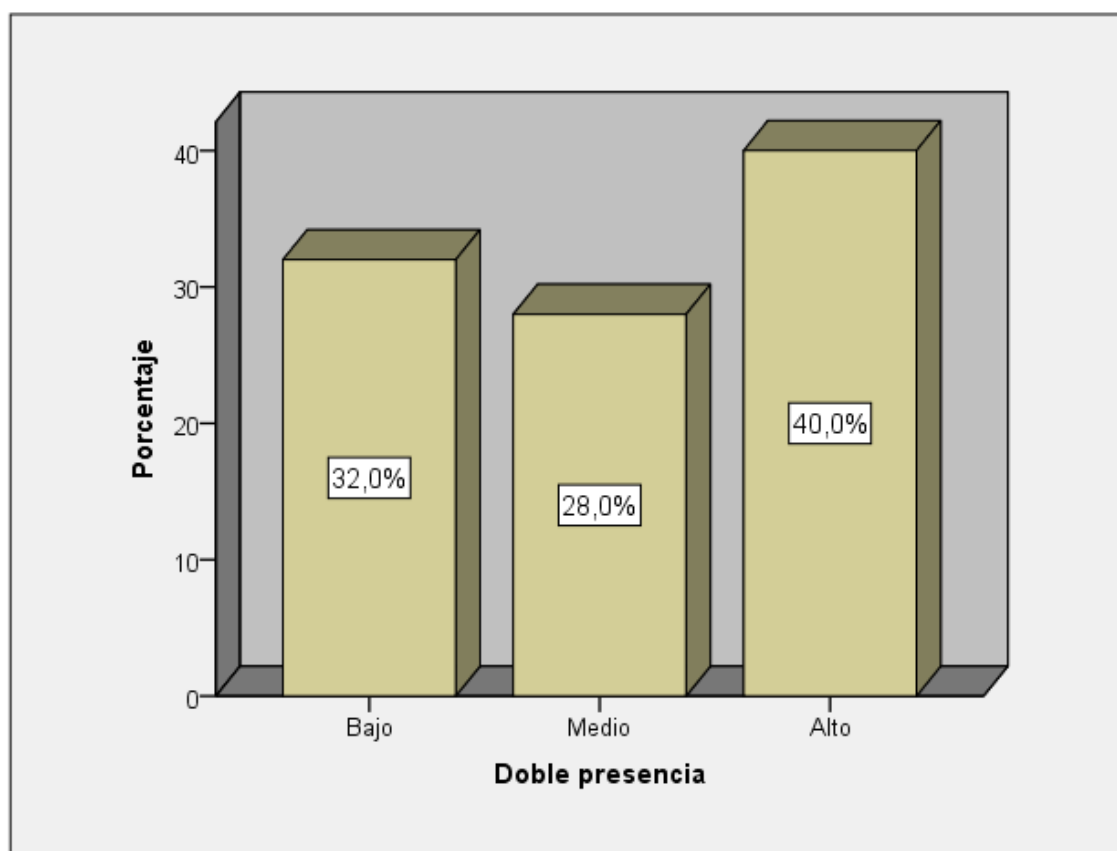
Figura 4. Descripción porcentual de la dimensión compensaciones sobre el trabajo

En la tabla 12 y figura 4, se observa que la mayoría (42%) de los profesionales de enfermería de Áreas Críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño, manifiestan que el nivel de riesgo psicosocial relacionado a “compensaciones sobre el trabajo” se encuentra en un nivel “Alto”. Por su parte, el 36% refiere que el riesgo se encuentra en nivel “Medio” y el 22% en un nivel “Bajo”.

Tabla 13

Frecuencias y porcentajes de la dimensión doble presencia

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	32	32,0
Medio	28	28,0
Alto	40	40,0
Total	100	100,0

*Figura 5. Descripción porcentual de la dimensión doble presencia*

En la tabla 13 y figura 5, se observa que la mayoría (40%) de los profesionales de enfermería de Áreas Críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño, manifiestan que el nivel de riesgo psicosocial relacionado a “doble presencia” se encuentra en un nivel “Alto”. Por su parte, el 28% refiere que el riesgo se encuentra en nivel “Medio” y el 32% en un nivel “Alto”.

Tabla 14

Frecuencias y porcentajes de la variable factores de riesgo psicosocial

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	18	18,0
Medio	45	45,0
Alto	37	37,0
Total	100	100,0

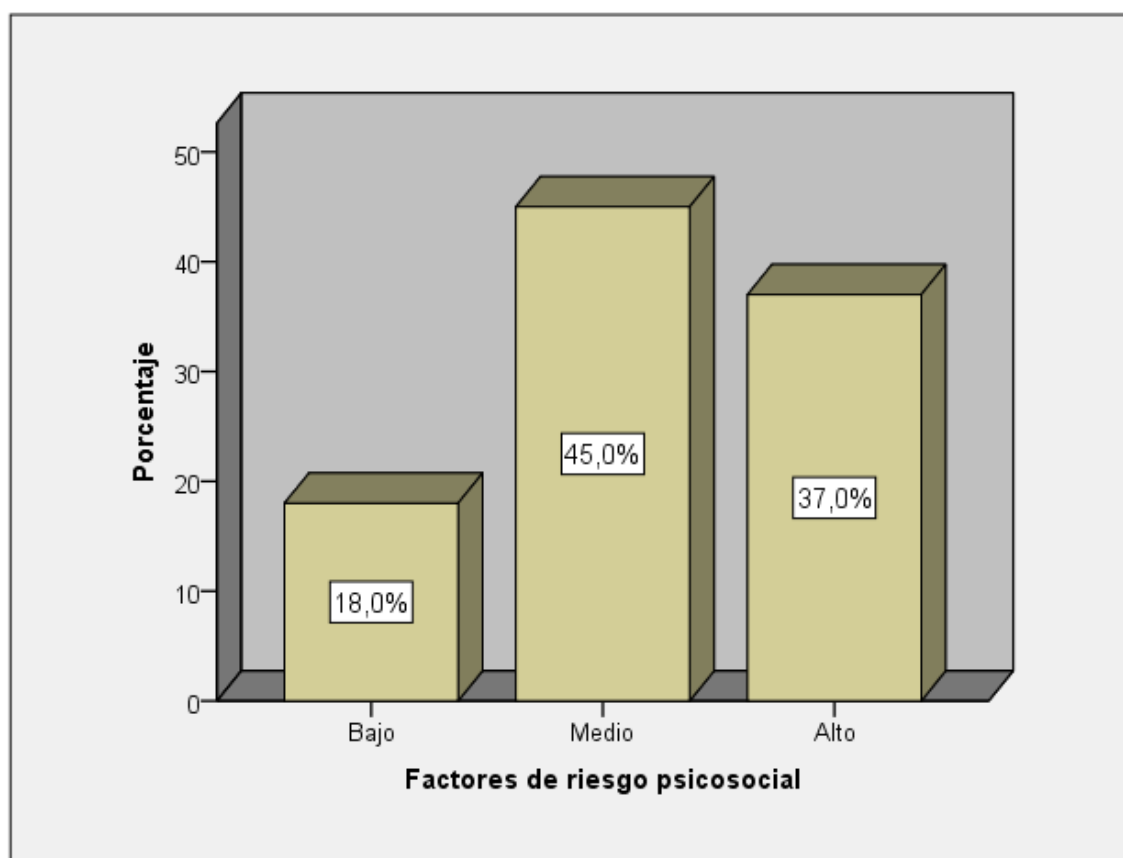


Figura 6. Descripción porcentual de la variable factores de riesgo psicosocial

En la tabla 14 y figura 6, se observa que la mayoría (45%) de los profesionales de enfermería de Áreas Críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño, manifiestan que el nivel de riesgo psicosocial se encuentra en un nivel “Medio”. Por su parte, el 37% refiere que el riesgo se encuentra en nivel “Alto” y el 18% en un nivel “Bajo”.

Resultados descriptivos de la variable satisfacción laboral

Tabla 15

Frecuencias y porcentajes de la variable satisfacción laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	40	40,0
Indiferente	36	36,0
Satisfecho	24	24,0
Total	100	100,0

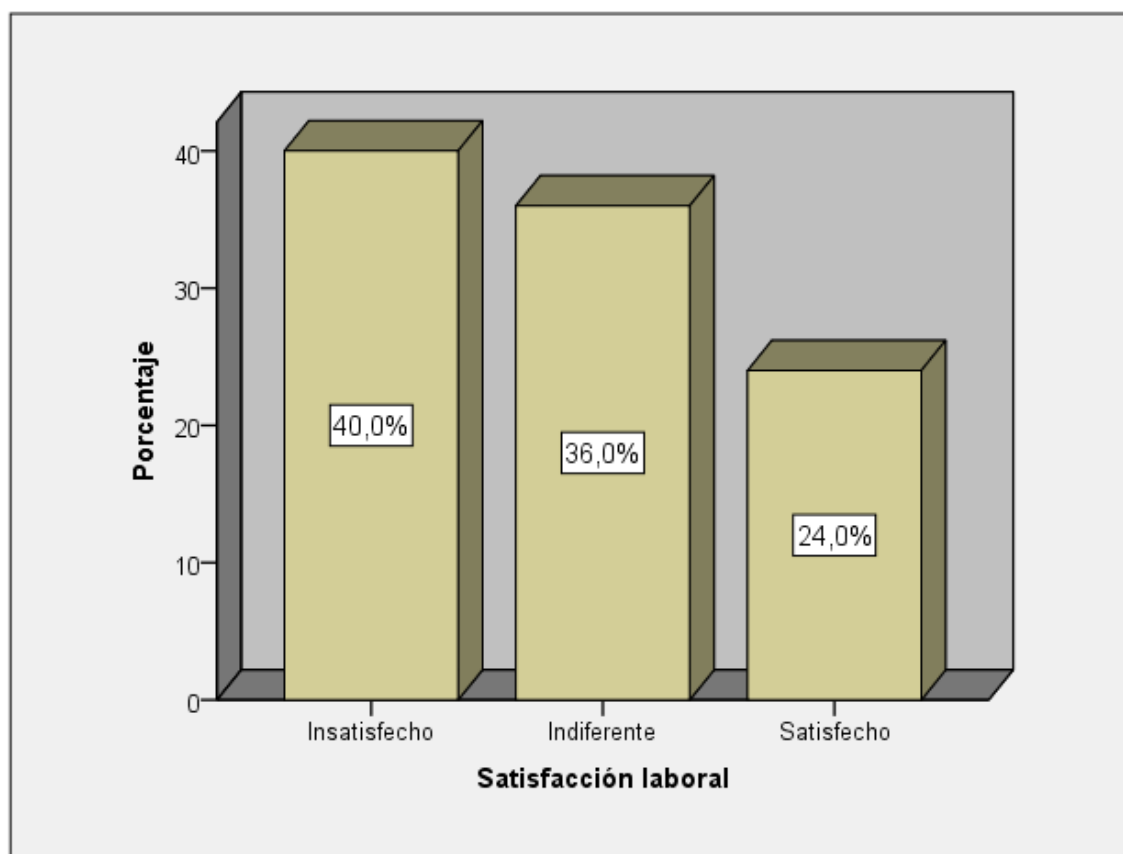


Figura 7. Descripción porcentual de la variable satisfacción laboral

En la tabla 15 y figura 7, se observa que la mayoría (40%) de los profesionales de enfermería de Áreas Críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño, manifiestan que se encuentran “Insatisfechos” en su entorno laboral. Sin embargo, para el 36% les resulta “Indiferente” y el 24% refiere que se encuentran “Satisfechos”.

3.2. Resultados inferenciales

Comprobación de la hipótesis general

H₀: No existe relación significativa entre factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017.

H_a: Existe relación significativa entre factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017.

Tabla 16

Coefficiente de correlación entre las variables factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral

			Factores de riesgo psicosocial	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Factores de riesgo psicosocial	Coeficiente de correlación	1,000	-,756**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	-,756**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 16 se observa que la correlación entre las variables factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral es negativa y alta ($\rho = -0,756$) así como significativa ($p = 0,000 < 0,05$). Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula; es decir, Existe relación significativa entre factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en el profesional de enfermería de Áreas Críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño. La relación negativa o inversa indica que a mayor presencia de factores de riesgo psicosocial menos satisfacción laboral se percibirá.

Comprobación de la hipótesis específica 1

H₀: No existe relación significativa entre exigencias psicológicas y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017.

H_a: Existe relación significativa entre exigencias psicológicas y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017.

Tabla 17

Coefficiente de correlación entre exigencias psicológicas y satisfacción laboral

			Exigencias psicológicas	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Factores de riesgo psicosocial	Coefficiente de correlación	1,000	-,760**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Satisfacción laboral	N	100	100
		Coefficiente de correlación	-,760**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 17 se observa que la correlación entre exigencias psicológicas y satisfacción laboral es negativa y alta ($\rho = -0,760$ así como significativa ($p = 0,000 < 0,05$). Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula; es decir, Existe relación significativa entre exigencias psicológicas y satisfacción laboral en el profesional de enfermería de Áreas Críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño. La relación negativa o inversa indica que a mayor exigencia psicológica menor satisfacción laboral.

Comprobación de la hipótesis específica 2

H₀: No existe relación significativa entre control sobre el trabajo y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017.

H_a: Existe relación significativa entre control sobre el trabajo y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017.

Tabla 18

Coefficiente de correlación entre control sobre el trabajo y satisfacción laboral

			Control sobre el trabajo	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Control sobre el trabajo	Coefficiente de correlación	1,000	-,678**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	-,678**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 18 se observa que la correlación entre control sobre el trabajo y satisfacción laboral es negativa y alta ($\rho = -0,678$) así como significativa ($p = 0,000 < 0,05$). Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula; es decir, Existe relación significativa entre control sobre el trabajo y satisfacción laboral en el profesional de enfermería de Áreas Críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño. La relación negativa o inversa indica que a mayor dificultad de las enfermeras para controlar la forma como ejecuta sus tareas, menor satisfacción laboral percibirá.

Comprobación de la hipótesis específica 3

H₀: No existe relación significativa entre apoyo social y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017.

H_a: Existe relación significativa entre apoyo social y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017.

Tabla 19

Coefficiente de correlación entre apoyo social y satisfacción laboral

		Apoyo social	Satisfacción laboral
Apoyo social	Coefficiente de correlación	1,000	-,736**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	100	100
	Rho de Spearman		
Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	-,736**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	100	100

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 19 se observa que la correlación entre apoyo social y satisfacción laboral es negativa y alta ($\rho = -0,736$) así como significativa ($p = 0,000 < 0,05$). Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula; es decir, Existe relación significativa entre apoyo social y satisfacción laboral en el profesional de enfermería de Áreas Críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño. La relación negativa o inversa indica que a mayor dificultad en las relaciones interpersonales menor satisfacción laboral percibirá.

Comprobación de la hipótesis específica 4

H₀: No existe relación significativa entre compensaciones en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017.

H_a: Existe relación significativa entre compensaciones en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017.

Tabla 20

Coefficiente de correlación entre compensaciones en el trabajo y satisfacción laboral

		Compensaciones en el trabajo	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Compensaciones en el trabajo	1,000	-,743**
			,000
		100	100
	Satisfacción laboral	-,743**	1,000
		,000	.
		100	100

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 20 se observa que la correlación entre compensaciones en el trabajo y satisfacción laboral es negativa y alta ($\rho = -0,743$) así como significativa ($p = 0,000 < 0,05$). Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula; es decir, Existe relación significativa entre compensaciones en el trabajo y satisfacción laboral en el profesional de enfermería de Áreas Críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño. La relación negativa o inversa indica que a mayor dificultad para brindar estabilidad laboral o reconocimiento por parte de la institución, menor satisfacción laboral percibirá la enfermera.

Comprobación de la hipótesis específica 5

H₀: No existe relación significativa entre doble presencia y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017.

H_a: Existe relación significativa entre doble presencia y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017.

Tabla 21

Coefficiente de correlación entre doble presencia y satisfacción laboral

		Doble presencia	Satisfacción laboral
Doble presencia	Coefficiente de correlación	1,000	-,655**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	100	100
	Rho de Spearman		
Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	-,655**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	100	100

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 21 se observa que la correlación entre doble presencia y satisfacción laboral es negativa y alta ($\rho = -0,655$) así como significativa ($p = 0,000 < 0,05$). Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula; es decir, Existe relación significativa entre doble presencia y satisfacción laboral en el profesional de enfermería de Áreas Críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño. La relación negativa o inversa indica que a mayor dificultad de la enfermera para sopesar simultáneamente la carga laboral en el hogar y la institución, menor satisfacción laboral percibirá.

IV. Discusión

Luego del análisis realizado se observa de la hipótesis general que existe correlación negativa y alta ($\rho=-0,756$) así como significativa ($p=0,000<0,05$) entre las variables factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en enfermeras de Áreas Críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño. De acuerdo a estos resultados es posible decir que la existencia de condiciones de trabajo y de su organización que afectan a la salud de las enfermeras a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos denominado estrés (Moncada, Llorens, Navarro y Kristensen (2005), está relacionado a la insatisfacción laboral que perciben, hecho que le imposibilita la emisión de respuestas actitudinales positivas y placenteras con respecto a su experiencia laboral (Meliá y Peiró, 1989). Es desde esa misma perspectiva que Cisneros (2011), ha concluido en su estudio que existe relación significativa entre satisfacción laboral y condiciones de trabajo físicas y psicológicas y según Carrasco (2015), el ruido y la carga de trabajo son las más importantes. Incluso Quispez (2016), ha informado que los riesgos psicosociales afectan el desempeño del personal, de ahí la importancia de prevenirla, sobre todo en medios hospitalarios donde se presenta en mayor prevalencia (Acevedo, Sánchez, Farías y Fernández, 2013), sobre todo en aspectos como presión y exigencia, organizativos y relaciones humanas (Menor, Díaz y Fernández, 2015).

Asimismo, de la hipótesis específica 1, se ha evidenciado que existe correlación negativa y alta ($\rho=-0,760$) así como significativa ($p=0,000<0,05$) entre exigencias psicológicas y satisfacción laboral en enfermeras de Áreas Críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño. Es decir, la presencia de situaciones estresantes debido al volumen de trabajo y exigencias emocionales (Moncada, Llorens, Navarro y Kristensen (2005), está relacionado a la insatisfacción laboral de las enfermeras con respecto a la supervisión, el ambiente físico, las prestaciones recibidas, las condiciones intrínsecas y los niveles de participación (Meliá y Peiró, 1989). Resultados similares obtienen Uribe y Martínez (2014), cuando en su estudio concluyen que el alto nivel de riesgo a los que están sometidos los trabajadores de la salud implica una intervención inmediata y en especial generan ajustes en función de las demandas del trabajo.

Del mismo modo, de la hipótesis específica 2 quedó comprobado que existe correlación negativa y alta ($\rho=-0,678$) así como significativa ($p=0,000<0,05$) entre control sobre el trabajo y satisfacción laboral en enfermeras de Áreas Críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño. Ello significa que la presencia de situaciones estresantes debido a la falta de autonomía y pérdida de sentido al trabajo por la falta de posibilidades de desarrollo profesional (Moncada, Llorens, Navarro y Kristensen (2005), está relacionado a la insatisfacción laboral de las enfermeras con respecto a la supervisión, el ambiente físico, las prestaciones recibidas, las condiciones intrínsecas y los niveles de participación (Meliá y Peiró, 1989). El control sobre el trabajo motiva al personal, dado que brinda posibilidades de desarrollo y según Larico (2015), la motivación laboral se relaciona con la satisfacción laboral.

También, de la hipótesis específica 3, ha quedado evidenciado que existe correlación negativa y alta ($\rho=-0,736$) así como significativa ($p=0,000<0,05$) entre apoyo social y satisfacción laboral en enfermeras de Áreas Críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño. De acuerdo a ello es posible decir que la presencia de situaciones estresantes debido al carácter disfuncional de las relaciones o las contradicciones en cuanto a los roles que se asumen en el trabajo (Moncada, Llorens, Navarro y Kristensen (2005), está relacionado a la insatisfacción laboral de las enfermeras con respecto a la supervisión, el ambiente físico, las prestaciones recibidas, las condiciones intrínsecas y los niveles de participación (Meliá y Peiró, 1989). En la misma línea Aranda, Pando, Salazar, Torres y Aldrete (2012), han informado que la presencia de algunos factores negativos como no tener posibilidad de delegar responsabilidades, recibir agresiones físicas y la inseguridad dentro de la institución se asocia con estar enfermo.

En la misma línea, de la hipótesis específica 4, se ha comprobado existe correlación negativa y alta ($\rho=-0,743$) así como significativa ($p=0,000<0,05$) entre compensaciones en el trabajo y satisfacción laboral en enfermeras de Áreas Críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño. Estos resultados indican que la

presencia de situaciones estresantes debido a la percepción de que se invierte un esfuerzo elevado y se obtiene un bajo nivel de compensaciones (Moncada, Llorens, Navarro y Kristensen (2005), está relacionado a la insatisfacción laboral de las enfermeras con respecto a la supervisión, el ambiente físico, las prestaciones recibidas, las condiciones intrínsecas y los niveles de participación (Meliá y Peiró, 1989). Los mismos resultados obtienen Nava, *et al* (2013), ya que en su investigación reportan que los factores asociadas a la insatisfacción son promoción y competencia profesional y relación interpersonal con jefes y compañeros.

También, de la hipótesis específica 5, quedó demostrado que existe correlación negativa y alta ($\rho=-0,655$) así como significativa ($p=0,000<0,05$) entre doble presencia y satisfacción laboral en enfermeras de Áreas Críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño. En función a estos resultados es posible inferir que la presencia de situaciones estresantes debido a exigencias sincrónicas, simultáneas, del ámbito laboral y del ámbito doméstico - familiar (Moncada, Llorens, Navarro y Kristensen (2005), está relacionado a la insatisfacción laboral de las enfermeras con respecto a la supervisión, el ambiente físico, las prestaciones recibidas, las condiciones intrínsecas y los niveles de participación (Meliá y Peiró, 1989). Un aspecto importante del riesgo psicosocial por presentar doble presencia u otro factor, es que debe presentarse manera insidiosa y recurrente debido a aspectos externos que el sujeto percibe como dañinos, aunque este estado no tiene que ser incapacitante ya que en ese caso ya no se relacionaría con la satisfacción laboral (Broncano, 2014).

V. Conclusiones

- Primera: Se ha evidenciado correlación alta, negativa y significativa ($\rho=-0,756$; $p=0,000<0,05$) entre factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en el profesional de enfermería de Áreas Críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017. Ello significa que a mayor presencia de factores de riesgo psicosocial en el trabajo, menor satisfacción laboral de las profesionales de enfermería.
- Segunda: Se ha evidenciado correlación alta, negativa y significativa ($\rho=-0,760$; $p=0,000<0,05$) entre exigencias psicológicas y satisfacción laboral en el profesional de enfermería de Áreas Críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017. Ello significa que a mayor exigencia psicológica en el trabajo menor satisfacción laboral.
- Tercera: Se ha evidenciado correlación alta, negativa y significativa ($\rho=-0,678$; $p=0,000<0,05$) entre control sobre el trabajo y satisfacción laboral en el profesional de enfermería de Áreas Críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017. Ello significa que a mayor riesgo psicosocial relacionado al control sobre el trabajo, menor satisfacción laboral.
- Cuarta: Se ha evidenciado correlación alta, negativa y significativa ($\rho=-0,736$; $p=0,000<0,05$) entre apoyo social y satisfacción laboral en el profesional de enfermería de Áreas Críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017. Ello significa que a mayor riesgo psicosocial relacionado al apoyo social, menor satisfacción laboral.
- Quinta: Se ha evidenciado correlación alta, negativa y significativa ($\rho=-0,743$; $p=0,000<0,05$) entre compensaciones en el trabajo y satisfacción laboral en el profesional de enfermería de Áreas Críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017. Ello significa que a mayor riesgo psicosocial relacionado a compensaciones en el trabajo, menor satisfacción laboral.

Sexta: Se ha evidenciado correlación alta, negativa y significativa ($\rho=-0,655$; $p=0,000<0,05$) entre doble presencia y satisfacción laboral en el profesional de enfermería de Áreas Críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017. Ello significa que a mayor riesgo psicosocial relacionado a doble presencia, menor satisfacción laboral.

VI. Recomendaciones

- Primera: Generar planes de mejora que eleve la calidad de las condiciones de trabajo y a su vez fortalezcan los aspectos emocionales necesarios para reducir el riesgo psicosocial en el lugar de trabajo, lo que a su vez incidirá en la satisfacción laboral y por ende en el desempeño laboral, el bienestar y calidad de vida del profesional de enfermería.
- Segunda: Generar alguna estrategia de monitoreo de los niveles de exigencias emocionales y volumen de trabajo de las enfermeras en los distintos servicios, de tal modo que se asegure que ellas están en función equilibrada de la capacidad instalada del establecimiento de salud y de las capacidades de las profesionales.
- Tercera: Brindar mayor participación y autonomía, a las profesionales de enfermería, para resolver las tareas que por función les corresponde. Tomar en cuenta que consignas rígidas y monótonas hacen que se pierda el sentido de trabajo y genera la percepción de que existe limitadas posibilidades de desarrollo, lo que en suma reduce los niveles de satisfacción.
- Cuarta: Crear espacios periódicos de reflexión donde las profesionales tengan la oportunidad de tener claridad con respecto al rol que les corresponde o hagan conocer sus propias soluciones frente a las diversas situaciones que se suscitan en el establecimiento de salud, de tal modo que se construyan procesos de atención cada vez mejor. Todo ello desde el liderazgo de las autoridades y una comunicación fluida, transparente y horizontal.
- Quinta: Realizar una evaluación de los procesos y las capacidades de las profesionales de enfermería; lo ideal es que cada una de ellas se labore en el servicio donde sienta que puede aportar más, a su vez que considere que tiene suficientes capacidades para ello. Asimismo es importante que se instale una política de incentivos y reconocimientos de manera periódica con respecto a los servicios ofrecidos.

Sexta: Realizar encuentros familiares entre las enfermeras, con la finalidad de que ellas se retroalimenten de las experiencias de sus colegas en el modo de manejo de sus respectivos roles como madres y/o esposas.

VII. Referencias

- Acevedo, G., Sánchez, J., Farías, M. y Fernández, A. (2013). Riesgos Psicosociales en el Equipo de Salud de Hospitales Públicos de la Provincia de Córdoba, Argentina. *Ciencia & trabajo*, 15(48), 140-147.
- Aguirre, D. (2009). Satisfacción laboral de los recursos humanos de enfermería: factores que la afectan. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8(4), 1-11.
- Aranda, C.; Pando, M., Salazar, J., Torres, T. y Aldrete, M. (2012). Factores de riesgo psicosociales laborales incidentes en la salud de los médicos de familia en Guadalajara, México. *Revista iberoamericana de psicología: Ciencia y Tecnología*, 5(1), 45-54.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Bogotá, Colombia: Shalom.
- Broncano, N. (2014). Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en enfermeras del Servicio de Emergencia y Cuidados Críticos del Hospital San Bartolomé, 2010. *Revista Científica de Ciencias de la Salud*, 7(2), 53-63
- Carayon, P., Haims, M. C. y Yang, C. L. (2001). *Psychosocial work factors and work organization*. In W.Karwowski (Ed.), *The International Encyclopedia of Ergonomics and Human Factors* (pp. 111-121). London: Taylor y Francis.
- Carrasco, J. (2015). *Factores de riesgo laboral que afectan al personal asistencial de enfermería de la Unidad de Cuidados Intermedios de Cardiología y Medicina del Hospital II-2 Sullana, 2014* (Tesis de Maestría). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Piura, Perú.
- Charria, V. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Revista Facultad Nacional Salud Pública*, 29(4), 380-391.
- Chiang, M., Botello, C. y Núñez, A. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo 1. *Theoria*, 16(2), 61-76. Recuperada desde <http://www.redalyc.org/pdf/299/29916206.pdf>
- Cisneros, C. (2011). *Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería y su Relación con las Condiciones de Trabajo Hospitalario* (Tesis de Maestría). Universidad Autónoma de San Luis Potosí. México.

- Cox, T. y Griffiths, A. J. (1996). *The assessment of psychosocial hazards at work*. In M.J.Schabracq, J. A. M. Winnubst, & C. L. Cooper (Eds.), *Handbook of Work and Health Psychology*. (pp. 127-146). Chichester: Wiley and Sons.
- Davis, K. y Newstrom J. (2001). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw Hill
- Dawis, A. (1994). *The effects of political violence on socio-moral reasoning and conduct*. En A. Dawis y D. Donald (Eds.), *Childhood and adversity* (pp. 200-219). Cape Town, South Africa: David Philip Publishers.
- Daza, F. y Pérez, J. (1997). *NTP 443. Factores Psicosociales: Metodología de Evaluación*, INSHT. Recuperada desde http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp_e13.htm
- Gargallo, A. (2008). La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas. *Universidad, sociedad y mercados globales*, ISBN: 978-84-691-5667-4, 563-575.
- Gil-Monte, P. (2014). *Psicosociología aplicada al estudio de los riesgos laborales: estrés y estrategias de afrontamiento*. En P. R. Gil-Monte, *Manual de Psicosociología Aplicada al trabajo y a la prevención de los riesgos laborales* (págs. 25-48). Madrid: Pirámide.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Herzberg, F. (1968). How do you Motivate Employees? *Harvard Business Review*, 87507-87514
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, INSHT (1997). *Evaluación de Factores Psicosociales FPSICO*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Jaik, A., Tena, J. y Villanueva, R. (2010). Satisfacción laboral y compromiso institucional de los docentes de posgrado. *Revista Electrónica Diálogos Educativos* 19(10), pp. 119-130. Recuperado desde http://www.umce.cl/~dialogos/n19_2010/jaik.swf.

- Kalimo, R., El-Batawi, M. y Cooper, C. (1988). *Los factores psicosociales en el trabajo*. Ginebra: Organización Mundial de la Salud.
- Karasek, R. y Theorell, T. (1990). *Healthy work, stress, productivity and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.
- Korman, L. (1978). *Psicología de las organizaciones y la industria*. Madrid: Manova.
- Lahera, M. (2002). *Factores psicosociales*. Navarra: Instituto Navarro de Salud Laboral.
- Larico, R. (2015). *Motivación laboral asociado a la satisfacción laboral del personal de salud asistencial de la Redes Yunguyo 2012* (Tesis de Maestría). Universidad Andina Néstor Cáceres Velázquez. Juliaca, Perú.
- Lawler, E. (1973). *Motivation in work organizations*. California: Brooks/Cole Publishing.
- Locke, E. (1968). *What is job satisfactory?* Documento de trabajo presentado en la American Psychological Association Convention, San Francisco, California.
- Mélica, J. L. y Peiró, J. M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: el cuestionario de satisfacción S20/23. *Rev. Psicologemas, Valencia*, (5), 59-74.
- Menor, M., Díaz, R. y Fernández, L. (2015). Factores estresores y síndrome de Burnout en enfermeras de cuidados intensivos en dos hospitales de EsSalud nivel III-2 Lima Metropolitana. *Cuid salud*, 2(1), 137-147.
- Moncada, S. (1998). *Salud Laboral*. En J. M. F. Martínez-Navarro, *Salud Pública* (págs. 767-789). Madrid: McGraw-Hill Interamericana.
- Moncada, S. (1998). *Salud Laboral*. Madrid, España: McGraw-Hill Interamericana.
- Moncada, S., Llorens, C., Navarro, A. y Kristensen, T. (2005). ISTAS21. Versión en lengua castellana del cuestionario psicosocial de Copenhague (COPSOQ). *Archivos de prevención de riesgos laborales*, 8(1), 18-29.

- Nava, G.; Hernández, M.; Hernández, A.; Pérez, M.; Hernández, G, Matus, R. Balserio, C. (2013). Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. *Arch Neurocién (Mex)*. 8(1), 16-21.
- Ochoa, C. (2014). *Diagnosticar y Proponer medidas de control de factores de riesgos psicosociales en áreas de emergencia y hospitalización del Hospital Monte Sinaí basado en matriz de riesgos y cultura organizacional* (Tesis de Maestría). Universidad del Azuay. Cuenca, Ecuador.
- OIT (1986). *Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control*. Ginebra: OIT.
- OIT (1998). *Enciclopedia de Seguridad y salud en el Trabajo*. Madrid: Ministerio de trabajo y Asuntos Sociales.
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima: Editora y Comercializadora Cartolan EIRL.
- Parra, M. (2003). *Conceptos básicos en salud laboral*. Santiago: OIT.
- Peiró, J. M. y Prieto, F. (1996). *Tratado de Psicología del Trabajo - (Vol. I): La actividad laboral en su contexto*, pp. 15-36). Madrid: Editorial Síntesis.
- Quispez, C. (2016). *Factores de riesgo psicosocial que afectan el desempeño laboral Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2016* (Tesis de Maestría). Universidad de San Martín de Porres. Lima, Perú.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños de la investigación científica*. Lima, Perú: Bussines Support Aneth
- Siegrist, J., (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 27-41.
- Uribe, A. y Martínez, A. (2014). Factores psicosociales intralaborales en profesionales con personal a cargo en la ciudad de Bucaramanga. *Informes Psicológicos*. 14(1), 91-08.
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos.

Anexos

Anexo 1. Artículo científico

Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017

Susana Victoria Tapia Alfaro

vicky_su_118@hotmail.com

Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo Filial Lima

Resumen

En la investigación titulada "Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017", tiene el objetivo de establecer la relación entre factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral. El tipo de investigación fue básica, el diseño no experimental, transversal y correlacional. La población y muestra estuvo compuesta por 100 enfermeras que laboran en de Áreas Críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño. Los instrumentos utilizados fueron Cuestionario ISTAS (Modelo COPSOQ) y el Cuestionario de Satisfacción laboral (S20/23). Con el fin de determinar la validez de los instrumentos se usó el juicio de expertos y la confiabilidad fue calculada mediante el Coeficiente Alfa de Cronbach siendo el resultado 0.871, en el cuestionario Instas y 0.816 en el cuestionario S20/23. Los resultados indican que existe correlación alta, negativa y significativa ($\rho=-0,756$; $p=0,000<0,05$) entre factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral. Ello significa que a mayor presencia de factores de riesgo psicosocial en el trabajo, menor satisfacción laboral de las profesionales de enfermería.

Palabras clave: factores de riesgo psicosocial, satisfacción laboral, enfermeras

Abstract

In the investigation titled "Factors of psychosocial risk and labor satisfaction in nurses of the Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017", he/she has the objective of establishing the relationship between factors of psychosocial risk and labor satisfaction. The investigation type was basic, the design not experimental, traverse and correlational. The population and sample was composed by 100 nurses that work in of Critical Areas of the National Institute of Health of the Boy. The used instruments were Questionnaire ISTAS (Model COPSOQ) and the Questionnaire of labor Satisfaction (S20 /23). With the purpose of determining the validity of the instruments the trial of experts it was used and the dependability was calculated by means of the Coefficient Alpha of Cronbach being the result 0.871, in the questionnaire Urge and 0.816 in the questionnaire S20 /23. The results

indicate that high correlation, negative exists and significant ($\rho = -0,756$; $p=0,000 < 005$) between factors of psychosocial risk and labor satisfaction. It means it that to more presence of factors of psychosocial risk in the work, the infirmary professionals' labor smaller satisfaction.

Key words: factors of psychosocial risk, labor satisfaction, nurses

Introducción

Diferentes investigaciones han abordado la calidad de vida laboral de los profesionales de enfermería sobre todo cuando se le asocia con percepciones de salud y bienestar por el trabajo que realizan, o los niveles de satisfacción desplegados debido al tipo de tarea que realiza (Aguirre, 2009). Los profesionales de enfermería laboran prestando servicios para satisfacer las necesidades de salud de los pacientes; y en el ejercicio de la tarea se enfrentan a diversos conflictos de orden emocional debido al entorno altamente estresante donde trabajan, por lo que son vulnerables a desarrollar insatisfacción laboral, hecho que no siempre es puesto en evidencia por la ciencia.

Por otro lado, los efectos a la exposición de los factores de riesgo psicosocial ha ido en aumento convirtiéndose en un indicador de salud que actualmente es reconocida por sus efectos de morbilidad y mortalidad caracterizados por altos índices de estrés como resultado de sobrecarga laboral, inadecuadas relaciones interpersonales, absentismo laboral y otros aspectos que dañan la salud del trabajador, por lo que es necesario su revisión profunda.

En el Perú la Seguridad y salud laboral fue reconocida mediante la Ley 29783 y su reglamento el Decreto supremo N° 005-2012-TR, donde acepta que existen agentes psicosociales que pueden representar riesgo para la salud del personal (CRSSTLM/ CEPRIT, 2014). Si la misma ley dice que las entidades son los responsables directos y deben tomar las precauciones para que la salud de sus trabajadores no sean afectadas ni en lo físico ni en lo psicológico, pero la realidad no es así, todo lo contrario los trabajadores especialmente los del sector salud no gozan de buena salud por una serie de situaciones generadas por la misma institución, el entorno en el que se ejecutan las tareas y las relaciones de índole interpersonal, que cada vez se resquebraja y junto a esta la ineficiencia de la institución por solucionar este gran problema.

Siendo insuficiente los estudios a nivel nacional acerca de las relaciones entre factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral, es propósito de la presente tesis abordar esta temática; tomando en cuenta a las enfermeras, quienes se encuentran más expuestas a los factores de riesgo psicosocial.

Antecedentes del problema

Diversos estudios se han enfocado en abordar los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral en enfermeras. Tal es el caso de Uribe y Martínez (2014); o Menor, Díaz y Fernández (2015), han referido que los factores de riesgo

psicosocial se acentúan más en las demandas del trabajo, a lo que Aranda, Pando, Salazar, Torres y Aldrete (2012) añaden la carga laboral, agresión y falta de seguridad en el trabajo. Por su parte Acevedo, Sánchez, Farías y Fernández (2013), así como Quispez (2016), han indicado que los factores psicosociales tienden a ser desfavorables cuando existe alto riesgo en exigencias psicológicas, apoyo social, calidad de liderazgo y doble presencia.

Sin embargo también es necesario considerar que estos factores de riesgo psicosocial, se concretan en la percepción del sujeto y no necesariamente en la realidad concreta, por lo que los niveles de satisfacción que evidencia no necesariamente se podría deber a condiciones físicas de trabajo sino a la percepción valorativa que le asigna el sujeto (Cisneros, 2011), o a las posibilidades de desarrollo profesional o a las relaciones interpersonales horizontales que en ella se despliegan (Nava, Hernández, Hernández, Pérez, Hernández, Matus y Balserio, 2013), ya que se incrementan los niveles de motivación laboral (Larico, 2015), y reducen el impacto del estrés laboral (Broncano, 2014).

Revisión de la literatura

En el campo de la salud, la palabra factor de riesgo alude a aquellas características del entorno o del individuo mismo, que tiene la particularidad de elevar la posibilidad de ocurrencia de ciertas enfermedades o trastornos que afectan la salud (Parra, 2003).

De acuerdo a la Organización Internacional de Trabajo (1986):

Los factores psicosociales son resultado de las interacciones que se suscitan entre el trabajador y su entorno, ya se, compañeros, la estructura o la forma en que está organizada el trabajo. Por otro lado entra en juego las capacidades del trabajador en términos de creencias, hábitos, conocimientos que influye en la forma en que percibe el entorno descrito.

De acuerdo a lo indicado, los riesgos psicosociales serian aspectos del entorno laboral que afectan la salud del trabajador de modo significativo, aunque el nivel de afectación para cada uno de ellos puede ser diferente. De acuerdo a Karasek y Theorell (1990), 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. El control sobre la tarea se entiende como el nivel de autonomía que despliega el trabajador al realizar su trabajo.

Por otro lado, Gargallo (2008) definió satisfacción laboral como “el nivel que describe qué tanto existe agrado por el trabajo que se realiza, incidiendo en forma significativa en su bienestar” (p. 563). En cierta medida la autora condiciona los

estados de satisfacción a las condiciones que el entorno que ofrece al trabajador. Sin embargo, no es solo la percepción la que determinaría los estados de satisfacción sino también los valores, creencias y expectativas que el trabajador trae consigo. En esa línea, Barraza y Ortega (2009, citado por Jaik, Tena y Villanueva, 2010) señalaron que satisfacción laboral es:

La disposición que exhibe todo trabajador con respecto a las tareas debe cumplir, considerando que dichas actitudes son resultado de las creencias de valor que el mismo trabajador construye subjetivamente y que siempre representan factor de influencia en su conducta laboral y en la calidad de su trabajo (p. 121).

Es decir, la satisfacción laboral en principio es una actitud, la cual se caracteriza por ser favorable con respecto a la experiencia laboral que el trabajador vive en la organización. Al respecto, Peiró y Prieto (1996), indican que la satisfacción laboral es el resultado de las respuestas emocionales a la situación frente a la cual el individuo se encuentra y afronta exitosamente. De acuerdo a Quarstein, McAffe, y Glassman, (1992), la satisfacción laboral se establece por la participación de dos factores: características situacionales y eventos situacionales. Las características situacionales son las nociones que el sujeto construye con respecto al trabajo, tomándolo a consideración antes de aceptar participar en ella (sueldo, promoción, conveniencia, reglas, entre otras). Por su parte, los eventos situacionales son sucesos que no tomo en cuenta antes de aceptar el puesto laboral pero sin embargo suceden durante ya en el cumplimiento de funciones.

Problema

El problema de investigación está determinado mediante la siguiente pregunta: ¿Qué relación existe entre factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017?

Objetivo

La investigación persigue el siguiente objetivo:
Determinar la relación que existe factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017.

Método

La investigación fue básico, porque “está destinada a aportar un cuerpo organizado de conocimientos científicos” (Valderrama, 2013, p. 43). El diseño elegido es correlacional, busca conocer las relaciones que existen entre dos variables en un medio específico. Sánchez y Reyes (2015). La población de estudio estuvo investigación estuvo conformada 100 enfermeras que laboran en de Áreas Críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño. Dado que la población

era pequeña se procedió a utilizar una muestra censal; es decir, toda la población conformó la muestra.

La técnica empleada fue la encuesta, en vista que “la información es recogida usando procedimientos estandarizados de manera que a cada individuo se le hacen las mismas preguntas en más o menos la misma manera” (Behar, 2008, p. 62). Los instrumentos fueron el Cuestionario ISTAS (Moncada, Llorens, Kristensen, Vega, 2011) y el Cuestionario de Satisfacción laboral (S20/23) de Meliá y Peiró (1989). Su validez fue obtenida mediante el juicio de expertos y la confiabilidad fue calculada con el Coeficiente Alfa de Cronbach siendo el resultado 0.871 y 0.816 respectivamente, lo que significa que los instrumentos tienen alta confiabilidad.

Los datos fueron recolectados en forma grupal, contando con el consentimiento informado respectivo. El análisis descriptivo es presentado en tablas de frecuencias y porcentajes; y la comprobación de hipótesis, se realizaron mediante la prueba Rho de Spearman.

Resultados

Tabla 1

Frecuencias y porcentajes de la variable factores de riesgo psicosocial

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	18	18,0
Medio	45	45,0
Alto	37	37,0
Total	100	100,0

En la tabla 1, se presenta los niveles de percepción de los factores de riesgo psicosocial por parte de los profesionales de enfermería de Áreas Críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño. Se observa que la mayoría (45%) de ellos manifiestan que el nivel de riesgo psicosocial se encuentra en un nivel “Medio”. Por su parte, el 37% refiere que el riesgo se encuentra en nivel “Alto” y el 18% en un nivel “Bajo”.

Tabla 2

Frecuencias y porcentajes de la variable satisfacción laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	40	40,0
Indiferente	36	36,0
Satisfecho	24	24,0
Total	100	100,0

En la tabla 2, se observa que la mayoría (40%) de los profesionales de enfermería manifiestan que se encuentran “Insatisfechos” en su entorno laboral. Sin

embargo, para el 36% les resulta “Indiferente” y el 24% refiere que se encuentran “Satisfechos”.

A continuación se procede a mostrar los resultados de la comprobación de hipótesis:

H0: No existe relación significativa entre factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017.

H: Existe relación significativa entre factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017.

Los resultados son:

Tabla 3

Coeficiente de correlación entre las variables factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral

			Factores de riesgo psicosocial	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Factores de riesgo psicosocial	Coeficiente de correlación	1,000	-,756**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Satisfacción laboral	N	100	100
		Coeficiente de correlación	-,756**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 3 se observa que la correlación entre las variables factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral es negativa y alta ($\rho = -0,756$) así como significativa ($p = 0,000 < 0,05$). Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula; es decir, Existe relación significativa entre factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en el profesional de enfermería de Áreas Críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño.

Discusión

Luego del análisis realizado se observa que existe correlación inversa entre las variables factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en enfermeras de Áreas Críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño. De acuerdo a estos resultados es posible decir que la existencia de condiciones de trabajo y de su

organización que afectan a la salud de las enfermeras a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos denominado estrés (Moncada, Llorens, Navarro y Kristensen (2005), está relacionado a la insatisfacción laboral que perciben, hecho que le imposibilita la emisión de respuestas actitudinales positivas y placenteras con respecto a su experiencia laboral (Meliá y Peiró, 1989). Es desde esa misma perspectiva que Cisneros (2011), ha concluido en su estudio que existe relación significativa entre satisfacción laboral y condiciones de trabajo físicas y psicológicas, incluso Quispez (2016), ha informado que los riesgos psicosociales afectan el desempeño del personal, de ahí la importancia de prevenirla, sobre todo en medios hospitalarios donde se presenta en mayor prevalencia (Acevedo, Sánchez, Farías y Fernández, 2013), sobre todo en aspectos como presión y exigencia, organizativos y relaciones humanas (Menor, Díaz y Fernández, 2015).

Conclusión

Se ha evidenciado correlación alta, negativa y significativa ($\rho = -0,756$; $p = 0,000 < 0,05$) entre factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en el profesional de enfermería de Áreas Críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017. Ello significa que a mayor presencia de factores de riesgo psicosocial en el trabajo, menor satisfacción laboral de las profesionales de enfermería.

Referencias

- Acevedo, G., Sánchez, J., Farías, M. y Fernández, A. (2013). Riesgos Psicosociales en el Equipo de Salud de Hospitales Públicos de la Provincia de Córdoba, Argentina. *Ciencia & trabajo*, 15(48), 140-147.
- Aguirre, D. (2009). Satisfacción laboral de los recursos humanos de enfermería: factores que la afectan. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8(4), 1-11.
- Aranda, C.; Pando, M., Salazar, J., Torres, T. y Aldrete, M. (2012). Factores de riesgo psicosociales laborales incidentes en la salud de los médicos de familia en Guadalajara, México. *Revista iberoamericana de psicología: Ciencia y Tecnología*, 5(1), 45-54.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Editorial Shalom.
- Broncano, N. (2014). Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en enfermeras del Servicio de Emergencia y Cuidados Críticos del Hospital San Bartolomé, 2010. *Revista Científica de Ciencias de la Salud*, 7(2), 53-63
- Castilla, J. y Remigio, E. (2015). *Estrés laboral y estrategias de afrontamiento de las enfermeras(os) del servicio de medicina (tercer piso) del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen*. Tesis de grado. Universidad Wiener. Lima, Perú.
- Cisneros, C. (2011). *Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería y su Relación con las Condiciones de Trabajo Hospitalario* (Tesis de Maestría). Universidad Autónoma de San Luis Potosí. México.

- Gargallo, A. (2008). La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas. *Universidad, sociedad y mercados globales*, ISBN: 978-84-691-5667-4, 563-575.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México, México: McGraw-Hill.
- Jaik, A., Tena, J. y Villanueva, R. (2010). Satisfacción laboral y compromiso institucional de los docentes de posgrado. *Revista Electrónica Diálogos Educativos* 19(10), pp. 119-130. Recuperado desde http://www.umce.cl/~dialogos/n19_2010/jaik.swf.
- Karasek, R. y Theorell, T. (1990). *Healthy work, stress, productivity and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.
- Larico, R. (2015). *Motivación laboral asociado a la satisfacción laboral del personal de salud asistencial de la Redes Yunguyo 2012* (Tesis de Maestría). Universidad Andina Néstor Cáceres Velázquez. Juliaca, Perú.
- Mélica, J. L. y Peiró, J. M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: el cuestionario de satisfacción S20/23. *Rev. Psicologemas, Valencia*, (5), 59-74.
- Menor, M., Díaz, R. y Fernández, L. (2015). Factores estresores y síndrome de Burnout en enfermeras de cuidados intensivos en dos hospitales de EsSalud nivel III-2 Lima Metropolitana. *Cuid salud*, 2(1), 137-147.
- Moncada, S., Llorens, C., Navarro, A. y Kristensen, T. (2005). ISTAS21. Versión en lengua castellana del cuestionario psicosocial de Copenhague (COPSOQ). *Archivos de prevención de riesgos laborales*, 8(1), 18-29.
- Nava, G.; Hernández, M.; Hernández, A.; Pérez, M.; Hernández, G, Matus, R. Balserio, C. (2013). Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. *Arch Neurocién (Mex)*. 8(1), 16-21.
- OIT (1986). *Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control*. Ginebra: OIT.
- Parra, M. (2003). *Conceptos básicos en salud laboral*. Santiago: OIT.
- Peiró, J. M. y Prieto, F. (1996). *Tratado de Psicología del Trabajo - (Vol. I): La actividad laboral en su contexto*, pp. 15-36). Madrid: Editorial Síntesis.
- Quarstein, V. A., McAfee, R. B., y Glassman, M. (1992). The situational occurrences theory of job satisfaction. *Human Relations*, 45, (8), 859-873.
- Quispez, C. (2016). *Factores de riesgo psicosocial que afectan el desempeño laboral Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2016* (Tesis de Maestría). Universidad de San Martín de Porres. Lima, Perú.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños de la investigación científica*. Lima, Perú: Bussines Support Aneth
- Uribe, A. y Martínez, A. (2014). Factores psicosociales intralaborales en profesionales con personal a cargo en la ciudad de Bucaramanga. *Informes Psicológicos*. 14(1), 91-08.

Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*.
Lima, Perú: San Marcos.

Anexo 2. Matriz de consistencia

TÍTULO: Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño AUTOR: Susana Victoria Tapia Alfaro							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema general</p> <p>¿Qué relación existe entre factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Qué relación existe entre exigencias psicológicas y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre control sobre el trabajo y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre apoyo social y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación que existe entre factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación que existe entre exigencias psicológicas y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017.</p> <p>Determinar la relación que existe entre control sobre el trabajo y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017.</p> <p>Determinar la relación que existe entre apoyo social y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación entre factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación entre exigencias psicológicas y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017.</p> <p>Existe relación entre control sobre el trabajo y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017.</p> <p>Existe relación entre apoyo social y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017.</p>	Variable 1: Riesgos psicosociales en el trabajo (Moncada, Llorens, Navarro y Kristensen, 2005).				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos	
			Exigencias psicológicas	- Exigencias cuantitativas - Exigencias emocionales - Ritmo de trabajo	1 2, 3, 4 5	Bajo [0; 26] Regular [27; 53] Alto [54; 80]	
			Control sobre el trabajo	- Influencia en el trabajo - Posibilidades de desarrollo - Control sobre los tiempos - Sentido del trabajo	6 7 8 9, 10		
			Apoyo social	- Claridad de rol - Conflicto de rol - Calidad de relaciones - Calidad del liderazgo	11 12 13, 14 15		
			Compensaciones en el trabajo	- Inseguridad sobre las condiciones de trabajo - Reconocimiento	16,17 18		
			Doble presencia	- Preocupación por tareas domésticas - Carga de tareas domésticas	19 20		
			Variable 2: Satisfacción laboral (Meliá y Peiró, 1989)				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems		Niveles o rangos
			Satisfacción con la supervisión	- Las relaciones laborales con sus superiores	1		
- La supervisión que ejerce sobre usted	2						
- La proximidad y	3						

<p>del Niño, Lima, 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre compensaciones en el trabajo y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre doble presencia y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017?</p>	<p>laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017.</p> <p>Determinar la relación que existe entre compensaciones en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017.</p> <p>Determinar la relación que existe entre doble presencia y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017.</p>	<p>Niño, Lima, 2017.</p> <p>Existe relación entre compensaciones en el trabajo y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017.</p> <p>Existe relación entre doble presencia y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017.</p>	<p></p> <p>Satisfacción con el ambiente físico de trabajo</p> <p>Satisfacción con las prestaciones recibidas</p>	<p>frecuencia con que es supervisado</p> <ul style="list-style-type: none"> - La forma en que sus superiores juzgan su tarea - La igualdad y justicia de trato que recibe de su empresa - El apoyo que recibe de sus superiores - La limpieza, higiene y salubridad de su centro de trabajo - El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo - La iluminación de su lugar de trabajo - La ventilación de su lugar de trabajo - La temperatura de su lugar de trabajo - El salario que usted recibe - Las oportunidades de formación que le ofrece su empresa - Las oportunidades de promoción que tiene - El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales - La forma en que se da la negociación en su empresa sobre 	<p>4</p> <p>5</p> <p>6</p> <p>7</p> <p>8</p> <p>9</p> <p>10</p> <p>11</p> <p>12</p> <p>13</p> <p>14</p> <p>15</p> <p>16</p>	<p>Insatisfecho [23; 68]</p> <p>Indiferente [69; 115]</p> <p>Satisfecho [116; 161]</p>
---	--	---	--	--	---	--

				aspectos laborales			
			Satisfacción intrínseca del trabajo	- Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo	17		
				- Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan	18		
				- Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en las que usted destaca	19		
				- Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar	20		
			Satisfacción con la participación	- La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo	21		
				- Su participación en las decisiones de su departamento o sección	22		
				- Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a su empresa	23		

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p>TIPO: Básica</p> <p>DISEÑO: No experimental, correlacional</p> <p>MÉTODO: Hipotético deductivo</p>	<p>POBLACIÓN:</p> <p>100 enfermeras que laboran en de Áreas Críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño.</p> <p>MUESTRA:</p> <p>La misma que la población.</p> <p>MUESTREO: No probabilístico</p>

Anexo 3. Matriz de datos

	Exigencias psicológicas	Control sobre el trabajo	Apoyo social	Compensaciones en el trabajo	Doble presencia	Factores de riesgo psicosocial	Satisfacción con la supervisión	Satisfacción con el ambiente físico de trabajo	Satisfacción con las prestaciones recibidas	Satisfacción intrínseca del trabajo	Satisfacción con la participación	Satisfacción laboral
1	16	17	20	10	6	69	14	14	9	8	7	52
2	13	7	7	6	4	37	36	15	11	19	21	102
3	4	3	4	1	2	14	36	33	19	27	21	136
4	16	15	20	12	7	70	14	8	13	11	8	54
5	16	17	16	12	6	67	14	7	9	8	6	44
6	12	3	9	12	6	42	14	7	9	8	6	44
7	5	7	9	7	2	30	36	35	9	23	21	124
8	12	8	9	8	3	40	36	10	13	11	15	85
9	4	3	6	3	1	36	33	35	13	25	13	119
10	2	7	5	3	2	19	35	23	23	21	21	123
11	16	19	15	12	8	70	19	15	17	19	9	79
12	16	18	17	12	6	69	25	15	12	25	9	86
13	13	8	8	8	2	39	36	10	13	11	9	79
14	4	4	6	8	2	24	35	23	23	21	21	123
15	12	10	11	4	5	42	21	15	17	25	9	87
16	3	5	4	6	2	42	35	23	23	21	21	123
17	11	8	13	8	3	43	14	8	13	11	8	54
18	13	7	10	5	2	37	23	34	15	11	19	102
19	13	9	8	8	3	41	36	15	11	18	21	101
20	3	4	4	1	1	13	23	34	15	11	19	102
21	16	17	16	12	6	67	16	8	12	10	5	51
22	16	19	15	12	8	70	8	14	9	8	5	44
23	16	15	20	12	2	65	8	14	9	8	5	44
24	16	17	16	12	6	67	24	15	18	18	8	83
25	2	5	7	3	2	19	36	35	20	28	21	140
26	10	7	6	7	2	32	35	23	23	21	21	123
27	5	2	6	3	2	18	42	35	7	22	21	127
28	5	3	4	3	2	17	41	30	29	20	9	129
29	14	17	13	10	8	62	24	15	9	11	13	72
30	13	17	13	8	3	54	32	14	9	8	10	73
31	5	4	12	2	2	25	36	35	20	28	21	140
32	12	3	9	3	1	28	36	27	23	24	21	131
33	5	7	9	7	2	30	35	35	28	21	6	125

34	13	8	13	6	4	44	35	15	9	13	9	81
35	11	6	7	9	6	39	31	29	22	23	16	121
36	13	8	8	8	2	39	37	15	12	19	9	92
37	16	17	19	9	7	68	14	8	13	11	8	54
38	12	8	10	7	3	40	22	30	7	24	9	92
39	12	3	9	12	1	37	16	8	12	10	5	51
40	5	3	4	3	2	17	16	13	11	13	15	68
41	16	15	20	12	7	70	16	8	12	10	5	51
42	15	17	12	2	5	51	13	15	13	11	9	61
43	16	18	17	12	6	69	14	8	13	11	8	54
44	16	17	16	12	6	67	14	14	9	8	3	48
45	16	17	20	10	6	69	20	27	10	20	9	86
46	6	8	8	6	8	36	35	20	28	21	15	119
47	5	2	6	3	2	18	39	35	17	25	9	125
48	12	7	10	5	2	36	23	34	15	19	19	110
49	15	16	19	11	8	69	14	14	9	8	7	52
50	16	15	20	9	6	66	14	14	9	8	7	52
51	16	18	17	12	6	69	14	14	9	8	3	48
52	16	17	16	12	6	67	14	14	9	8	3	48
53	16	15	20	12	7	70	16	8	12	10	5	51
54	16	17	16	12	6	67	14	8	13	11	8	54
55	16	18	17	12	6	69	16	8	12	10	5	51
56	16	19	15	12	8	70	14	14	9	8	7	52
57	15	16	19	11	8	69	14	7	9	8	6	44
58	6	6	4	3	2	21	36	27	23	24	21	131
59	12	7	11	6	4	40	32	9	13	22	8	84
60	4	3	6	3	8	24	35	20	28	21	15	119
61	3	4	5	1	1	14	35	35	28	21	6	125
62	3	4	5	1	1	42	39	35	17	25	9	125
63	13	7	11	4	3	38	24	29	17	11	9	90
64	12	7	5	6	1	31	36	33	19	27	21	136
65	16	18	17	12	6	69	14	7	9	8	6	44
66	12	7	10	8	3	40	24	29	17	11	9	90
67	12	7	10	8	3	40	37	15	18	20	9	99
68	16	16	15	9	7	63	10	10	9	6	6	41
69	16	15	20	12	7	70	14	7	9	8	6	44
70	2	7	5	3	2	19	36	35	9	23	21	124
71	14	16	12	11	8	61	19	15	17	19	9	79
72	14	13	12	9	8	56	16	13	11	13	15	68

73	13	2	10	5	4	34	24	35	12	25	17	113
74	13	9	8	8	3	41	18	27	31	23	15	114
75	4	3	4	1	2	14	42	35	17	22	21	137
76	13	9	12	5	4	43	19	15	17	19	9	79
77	16	16	15	12	7	66	16	13	11	13	15	68
78	16	17	19	9	7	68	16	13	11	13	15	68
79	5	4	5	2	2	18	13	15	13	11	9	61
80	16	17	16	12	6	67	16	13	11	13	15	68
81	14	17	15	10	8	64	32	10	9	23	5	79
82	11	3	8	3	1	26	38	27	31	23	21	140
83	13	8	12	5	3	41	36	19	12	25	21	113
84	12	7	8	9	2	38	30	28	14	17	9	98
85	13	2	10	5	4	34	23	34	15	13	19	104
86	3	4	4	1	1	13	23	34	15	11	19	102
87	13	8	12	4	3	40	24	35	12	20	17	108
88	12	5	10	5	4	36	23	34	15	11	19	102
89	13	6	11	2	3	35	19	15	17	19	9	79
90	16	16	15	12	7	66	14	14	9	8	7	52
91	13	7	9	7	2	38	36	35	9	23	21	124
92	12	9	10	5	4	40	23	34	15	20	19	111
93	13	9	12	5	3	42	23	34	15	24	19	115
94	16	18	17	12	6	69	14	7	9	8	4	42
95	13	5	10	5	4	37	32	26	19	17	18	112
96	16	18	17	12	6	69	16	8	12	10	5	51
97	12	9	10	5	4	40	23	34	15	22	19	113
98	16	17	20	10	6	69	14	8	13	11	8	54
99	16	15	20	12	7	70	29	14	11	23	9	86
100	5	2	6	3	6	22	14	14	9	8	7	52

Anexo 4. Instrumentos

Cuestionario para la evaluación de factores psicosociales en el trabajo

La respuesta del cuestionario que tienes en tus manos servirá para realizar la evaluación de riesgos psicosociales. Su objetivo es identificar y medir todas aquellas condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo que pueden representar un riesgo para la salud. Los resultados, tratados de forma colectiva, se usarán para conocer los riesgos psicosociales en la institución y posteriormente implementar medidas preventivas, es decir, cambios en las condiciones de trabajo para eliminarlos o reducirlos. Por eso es necesario que contestes TODAS las preguntas.

Se trata de un cuestionario ANÓNIMO, de respuesta VOLUNTARIA. Toda la información se utilizará exclusivamente para los objetivos descritos. Ni en la respuesta, ni en la forma de distribución y de recogida, ni en el informe de resultados podrá ser identificada ninguna persona de forma individualizada.

La respuesta es INDIVIDUAL. Por eso te pedimos que respondas sinceramente cada una de las preguntas, sin debatir con nadie, y sigas las instrucciones de cada una de ellas.

Las preguntas tienen diversas opciones de respuesta y tienes que señalar con una "X" la respuesta que considere que describe mejor tu situación. Si tienes más de un trabajo te pedimos que respondas sólo en relación a la empresa en la cual se está haciendo la evaluación de riesgos psicosociales.

Esta introducción del cuestionario supone una garantía legal que el personal que trabajará en esta evaluación de riesgos asume y cumple los preceptos legales y éticos de protección de la intimidad y de los datos e información personales. Los cuestionarios se destruirán una vez se planifiquen las medidas preventivas.

MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN

Contesta de acuerdo a la siguiente escala:

4. Siempre/En gran medida
3. Muchas veces/En buena medida
2. A veces/En cierta medida
1. Solo alguna vez/En alguna medida
0. Nunca/En ningún caso

		4	3	2	1	0
	DIMENSIÓN 1 : EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS					
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?					
2	En su trabajo ¿tiene Ud. Que tomar decisiones difíciles?					
3	En general ¿considera Ud. Que su trabajo le genera desgaste emocional?					
4	En su trabajo, ¿tiene Ud. Que guardar sus emociones y no expresarlas?					
5	¿Su trabajo requiere atención constante?					
	DIMENSION 2: CONTROL SOBRE EL TRABAJO					
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigne?					
7	Su trabajo ¿permite que aprenda cosas nuevas?					
8	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?					
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?					
10	¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?					
	DIMENSIÓN 3 : APOYO SOCIAL					
11	¿Sabe exactamente que tareas son de su responsabilidad?					
12	¿Tiene que hacer tareas que Ud. Cree que debería de hacerse de otra manera?					
13	¿Recibe apoyo y ayuda de su jefe o superior inmediato?					
14	Entre compañeros y compañeras ¿se ayudan en el trabajo?					
15	Sus jefes inmediatos ¿resuelven bien los conflictos?					
	DIMENSIÓN 4: COMPENSACIONES DEL TRABAJO					
16	¿Está preocupado (a) por si lo (la) despiden o no le renuevan el contrato?					
17	¿Está preocupado (a) por si les cambian las tareas contra su voluntad?					
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco					
	DIMENSIÓN 5: DOBLE PRESENCIA					
19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?					
20	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?					

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23
J.L. Meliá y J.M. Peiró (1989)

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones.

Ítem	Pregunta	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
	DIMENSIÓN 1: SATISFACCIÓN CON LA SUPERVISIÓN							
1	Las relaciones personales con sus superiores							
2	La supervisión que ejerce sobre usted							
3	La proximidad y frecuencia con que es supervisado							
4	La forma en que sus coordinadores evalúan las funciones que tiene							
5	La igualdad y justicia de trato que recibe de su institución							
6	El apoyo que recibe de sus superiores							
	DIMENSIÓN 2: SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO DE TRABAJO							
7	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo							
8	El entorno físico y de que dispone en su lugar de trabajo							
9	La iluminación de su lugar de trabajo							
10	La ventilación de su lugar de trabajo							
11	La temperatura de su lugar de trabajo							
	DIMENSIÓN 3: SATISFACCIÓN CON LAS PRESTACIONES RECIBIDAS							
12	El salario que usted recibe							
13	Las oportunidades de formación							
14	Las oportunidades de promoción que tiene							
15	El grado en que su							

	institución cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales							
16	La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales							
	DIMENSIÓN 4: SATISFACCIÓN INTRÍNSECA DEL TRABAJO							
17	Las satisfacciones que le produce su trabajo							
18	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca							
19	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gusta							
20	Los objetivos y metas que debe alcanzar							
	DIMENSIÓN 3: SATISFACCIÓN CON LA PARTICIPACIÓN							
21	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo							
22	El grado en que su institución cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales							
23	La forma en que se da la negociación e su institución sobre aspectos laborales							

Anexo 5. Formato de validación



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 : EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS							
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	X		X		X		
2	En su trabajo ¿tiene Ud. Que tomar decisiones difíciles?	X		X		X		
3	En general ¿considera Ud. Que su trabajo le genera desgaste emocional?	X		X		X		
4	En su trabajo, ¿tiene Ud. Que guardar sus emociones y no expresarlas?	X		X		X		
5	¿Su trabajo requiere atención constante?	X		X		X		
	DIMENSION 2: CONTROL SOBRE EL TRABAJO	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigne?	X		X		X		
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?	X		X		X		
8	Su trabajo ¿permite que aprenda cosas nuevas?	X		X		X		
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	X		X		X		
10	¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 : APOYO SOCIAL	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Sabe exactamente que tareas son de su responsabilidad?	X		X		X		
12	¿Tiene que hacer tareas que Ud. Cree que debería de hacerse de otra manera?	X		X		X		
13	¿Recibe apoyo y ayuda de su jefe o superior inmediato?	X		X		X		
14	Entre compañeros y compañeras ¿se ayudan en el trabajo?	X		X		X		
15	Sus jefes inmediatos ¿resuelven bien los conflictos?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: COMPENSACIONES DEL TRABAJO	Si	No	Si	No	Si	No	
16	¿Está preocupado (a) por si lo (la) despiden o no le renuevan el contrato?	X		X		X		
17	¿Está preocupado (a) por si les cambian las tareas contra su voluntad?	X		X		X		
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: DOBLE PRESENCIA	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?	X		X		X		
20	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	X		X		X		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Karen Zavallos Delgado DNI: 10682519

Especialidad del validador: Metodólogo

23 de 05 del 2017

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Karen Zavallos

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: SATISFACCIÓN CON LA SUPERVISIÓN							
1	Las relaciones personales con sus superiores	X		X		X		
2	La supervisión que ejerce sobre usted	X		X		X		
3	La proximidad y frecuencia con que es supervisado	X		X		X		
4	La forma en que sus coordinadores evalúan las funciones que tiene	X		X		X		
5	La igualdad y justicia de trato que recibe de su institución	X		X		X		
6	El apoyo que recibe de sus superiores	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO DE TRABAJO	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo	X		X		X		
8	El entorno físico y de que dispone en su lugar de trabajo	X		X		X		
9	La iluminación de su lugar de trabajo	X		X		X		
10	La ventilación de su lugar de trabajo	X		X		X		
11	La temperatura de su lugar de trabajo	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: SATISFACCIÓN CON LAS PRESTACIONES RECIBIDAS	Si	No	Si	No	Si	No	
12	El salario que usted recibe	X		X		X		
13	Las oportunidades de formación	X		X		X		
14	Las oportunidades de promoción que tiene	X		X		X		
15	El grado en que su institución cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales	X		X		X		
16	La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: SATISFACCIÓN INTRÍNSECA DEL TRABAJO							
17	Las satisfacciones que le produce su trabajo	X		X		X		
18	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca	X		X		X		
19	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gusta	X		X		X		
20	Los objetivos y metas de producción que debe alcanzar	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: SATISFACCIÓN CON LA PARTICIPACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
21	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo	X		X		X		
22	Su participación en las decisiones de su departamento o sección	X		X		X		
23	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa	X		X		X		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. Karen Zevallos Delgado DNI: 10682519

Especialidad del validador: Metodología

23 de 05 del 2017

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Karen Zevallos

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 : EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS							
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	X		X		X		
2	En su trabajo ¿tiene Ud. Que tomar decisiones difíciles?	X		X		X		
3	En general ¿considera Ud. Que su trabajo le genera desgaste emocional?	X		X		X		
4	En su trabajo, ¿tiene Ud. Que guardar sus emociones y no expresarlas?	X		X		X		
5	¿Su trabajo requiere atención constante?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: CONTROL SOBRE EL TRABAJO	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigne?	X		X		X		
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?	X		X		X		
8	Su trabajo ¿permite que aprenda cosas nuevas?	X		X		X		
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	X		X		X		
10	¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 : APOYO SOCIAL	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Sabe exactamente que tareas son de su responsabilidad?	X		X		X		
12	¿Tiene que hacer tareas que Ud. Cree que debería de hacerse de otra manera?	X		X		X		
13	¿Recibe apoyo y ayuda de su jefe o superior inmediato?	X		X		X		
14	Entre compañeros y compañeras ¿se ayudan en el trabajo?	X		X		X		
15	Sus jefes inmediatos ¿resuelven bien los conflictos?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: COMPENSACIONES DEL TRABAJO	Si	No	Si	No	Si	No	
16	¿Está preocupado (a) por si lo (la) despiden o no le renuevan el contrato?	X		X		X		
17	¿Está preocupado (a) por si les cambian las tareas contra su voluntad?	X		X		X		
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: DOBLE PRESENCIA	Si	No	Si	No	Si	No	



19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?	X		X		X	
20	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. ^(Mg) Mg. Norma Córdova Sotelo DNI: 06017475

Especialidad del validador: Cuidado del adulto Mayor

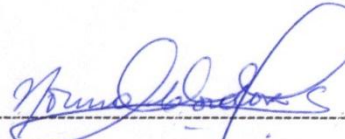
23 de 05 del 2017

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: SATISFACCIÓN CON LA SUPERVISIÓN							
1	Las relaciones personales con sus superiores	X		X		X		
2	La supervisión que ejerce sobre usted	X		X		X		
3	La proximidad y frecuencia con que es supervisado	X		X		X		
4	La forma en que sus coordinadores evalúan las funciones que tiene	X		X		X		
5	La igualdad y justicia de trato que recibe de su institución	X		X		X		
6	El apoyo que recibe de sus superiores	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO DE TRABAJO	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo	X		X		X		
8	El entorno físico y de qué dispone en su lugar de trabajo	X		X		X		
9	La iluminación de su lugar de trabajo	X		X		X		
10	La ventilación de su lugar de trabajo	X		X		X		
11	La temperatura de su lugar de trabajo	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: SATISFACCIÓN CON LAS PRESTACIONES RECIBIDAS	Si	No	Si	No	Si	No	
12	El salario que usted recibe	X		X		X		
13	Las oportunidades de formación	X		X		X		
14	Las oportunidades de promoción que tiene	X		X		X		
15	El grado en que su institución cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales	X		X		X		
16	La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: SATISFACCIÓN INTRÍNSECA DEL TRABAJO	X						
17	Las satisfacciones que le produce su trabajo	X		X		X		
18	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca	X		X		X		
19	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gusta	X		X		X		
		X		X		X		



20	Los objetivos y metas de producción que debe alcanzar	X		X		X	
	DIMENSIÓN 3: SATISFACCIÓN CON LA PARTICIPACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No
21	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo	X		X		X	
22	Su participación en las decisiones de su departamento o sección	X		X		X	
23	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

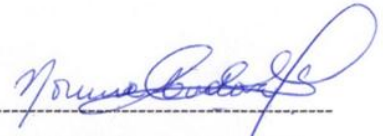
Apellidos y nombres del juez validador. Dr. (Mg.) Norma Córdova Sotelo DNI: 06017475

Especialidad del validador: Cuidado del Adulto Mayor

23 de 05 del 2017

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 : EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS								
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	X		X		X		
2	En su trabajo ¿tiene Ud. Que tomar decisiones difíciles?	X		X		X		
3	En general ¿considera Ud. Que su trabajo le genera desgaste emocional?	X		X		X		
4	En su trabajo, ¿tiene Ud. Que guardar sus emociones y no expresarlas?	X		X		X		
5	¿Su trabajo requiere atención constante?	X		X		X		
DIMENSION 2: CONTROL SOBRE EL TRABAJO								
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigne?	X		X		X		
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?	X		X		X		
8	Su trabajo ¿permite que aprenda cosas nuevas?	X		X		X		
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	X		X		X		
10	¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3 : APOYO SOCIAL								
11	¿Sabe exactamente que tareas son de su responsabilidad?	X		X		X		
12	¿Tiene que hacer tareas que Ud. Cree que debería de hacerse de otra manera?	X		X		X		
13	¿Recibe apoyo y ayuda de su jefe o superior inmediato?	X		X		X		
14	Entre compañeros y compañeras ¿se ayudan en el trabajo?	X		X		X		
15	Sus jefes inmediatos ¿resuelven bien los conflictos?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: COMPENSACIONES DEL TRABAJO								
16	¿Está preocupado (a) por si lo (la) despiden o no le renuevan el contrato?	X		X		X		
17	¿Está preocupado (a) por si les cambian las tareas contra su voluntad?	X		X		X		
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: DOBLE PRESENCIA								
		Si	No	Si	No	Si	No	



19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?	X		X		X	
20	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. (Mg.) Carmen Martha Teresa Cárdenas Espínar DNI: 00104749

Especialidad del validador: Gerencia del adulto mayor

23 de 05 del 2017

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: SATISFACCIÓN CON LA SUPERVISIÓN							
1	Las relaciones personales con sus superiores	X		X		X		
2	La supervisión que ejerce sobre usted	X		X		X		
3	La proximidad y frecuencia con que es supervisado	X		X		X		
4	La forma en que sus coordinadores evalúan las funciones que tiene	X		X		X		
5	La igualdad y justicia de trato que recibe de su institución	X		X		X		
6	El apoyo que recibe de sus superiores	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO DE TRABAJO							
7	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo	X		X		X		
8	El entorno físico y de qué dispone en su lugar de trabajo	X		X		X		
9	La iluminación de su lugar de trabajo	X		X		X		
10	La ventilación de su lugar de trabajo	X		X		X		
11	La temperatura de su lugar de trabajo	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: SATISFACCIÓN CON LAS PRESTACIONES RECIBIDAS							
12	El salario que usted recibe	X		X		X		
13	Las oportunidades de formación	X		X		X		
14	Las oportunidades de promoción que tiene	X		X		X		
15	El grado en que su institución cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales	X		X		X		
16	La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: SATISFACCIÓN INTRÍNSECA DEL TRABAJO							
17	Las satisfacciones que le produce su trabajo	X		X		X		
18	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca	X		X		X		
19	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gusta	X		X		X		



20	Los objetivos y metas de producción que debe alcanzar	X		X		X	
	DIMENSIÓN 3: SATISFACCIÓN CON LA PARTICIPACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No
21	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo	X		X		X	
22	Su participación en las decisiones de su departamento o sección	X		X		X	
23	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Hg. Carmen Haitha Teresa Cisneros Espinosa DNI: 00104749

Especialidad del validador: Cuidado del adulto mayor.

...23 de 05 del 2017.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

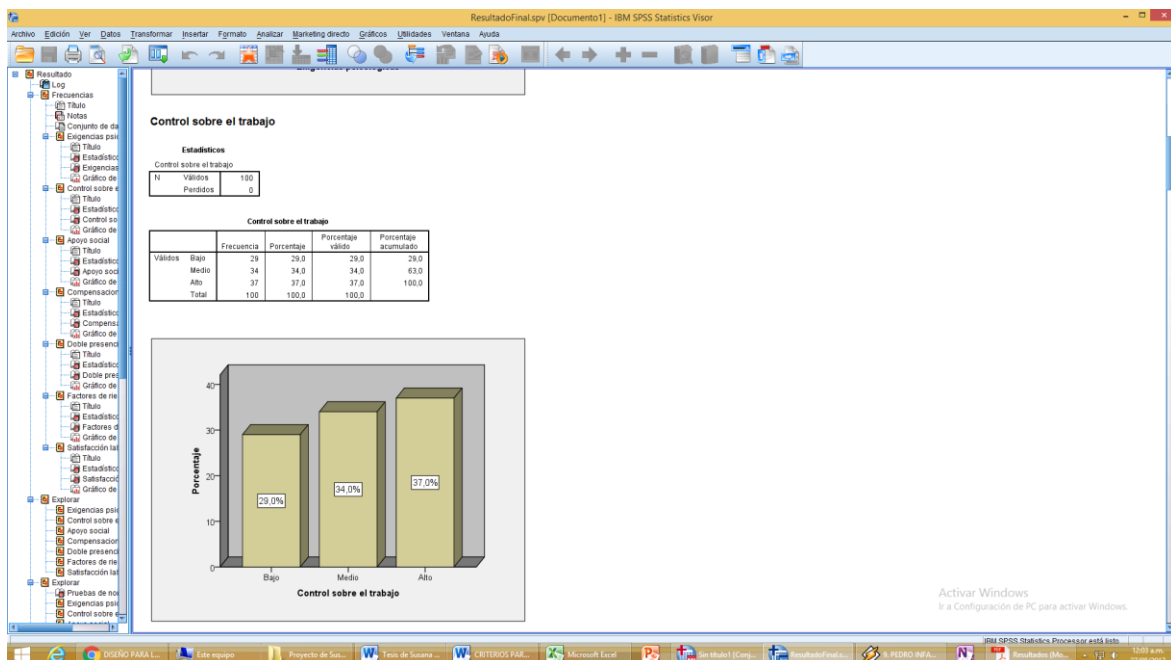
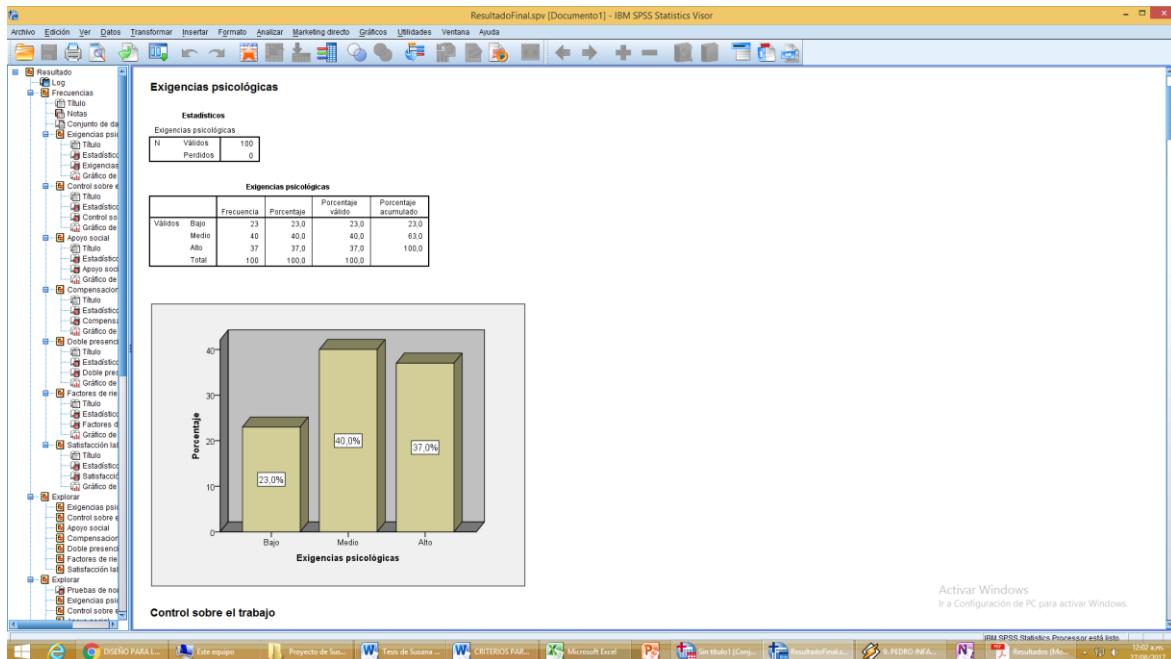
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

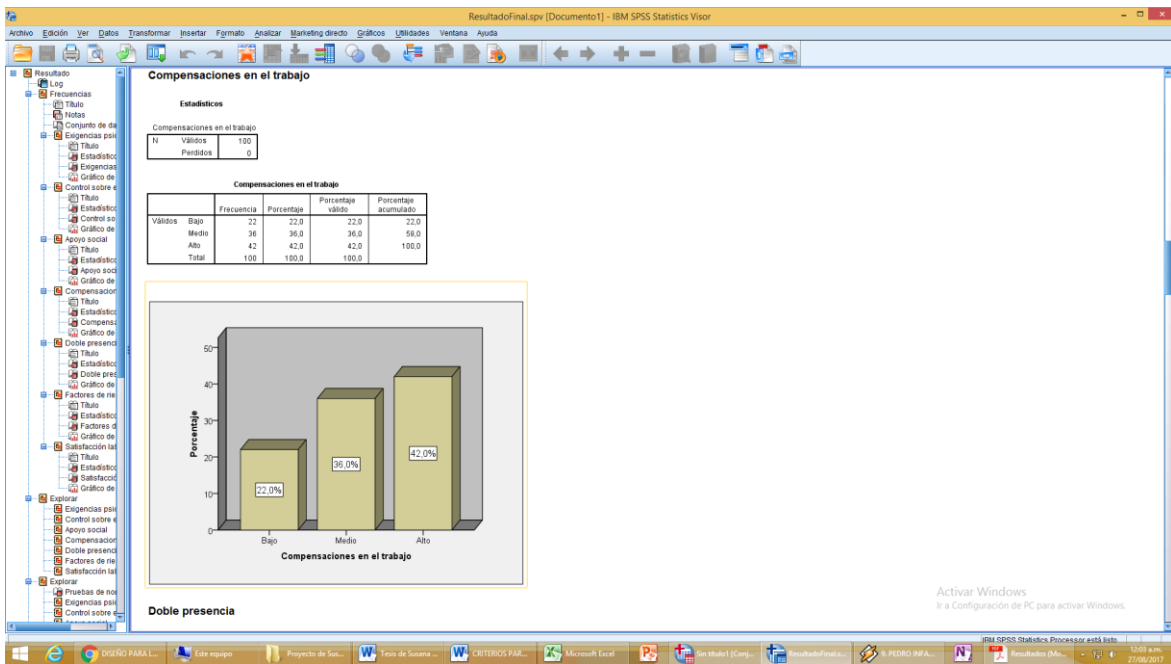
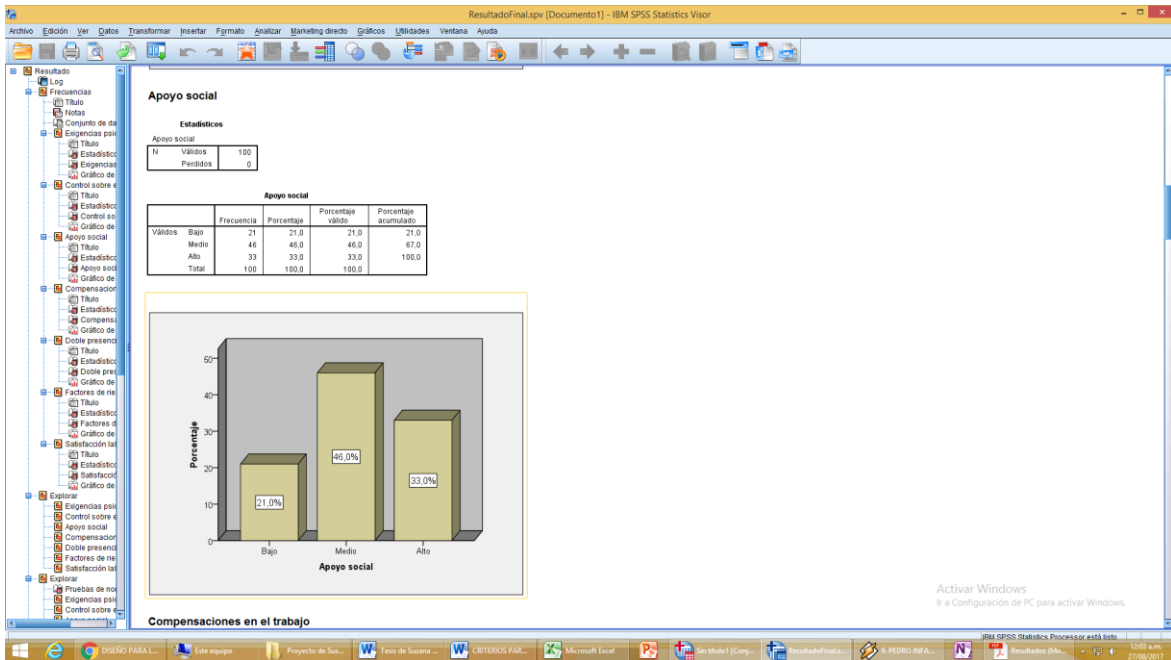
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

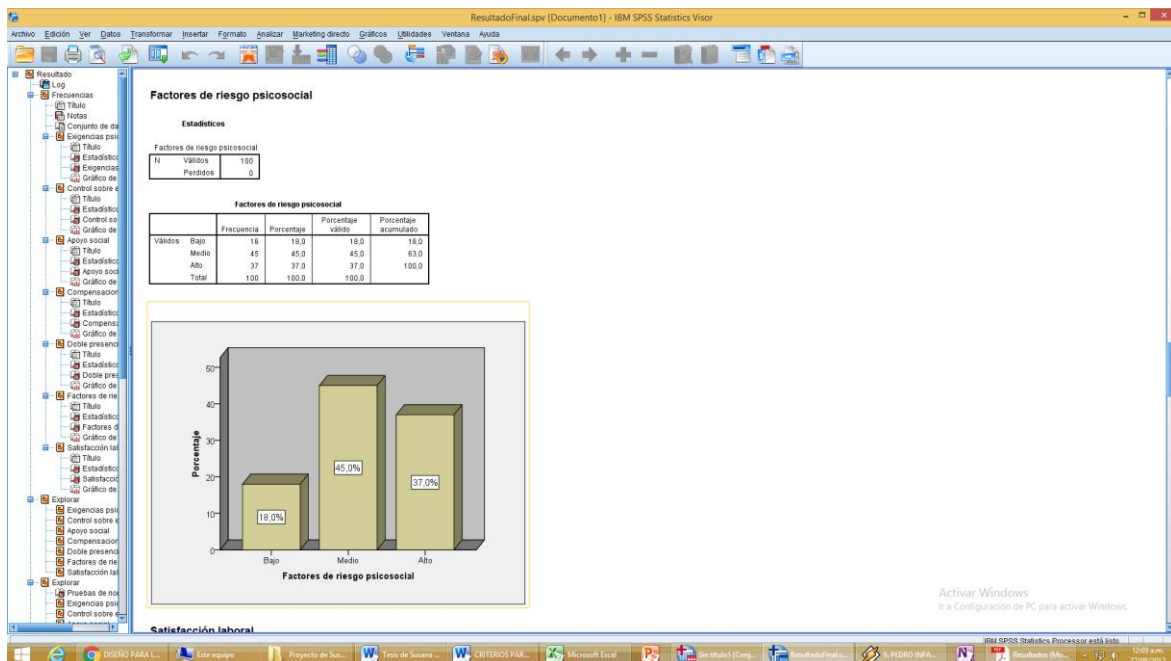
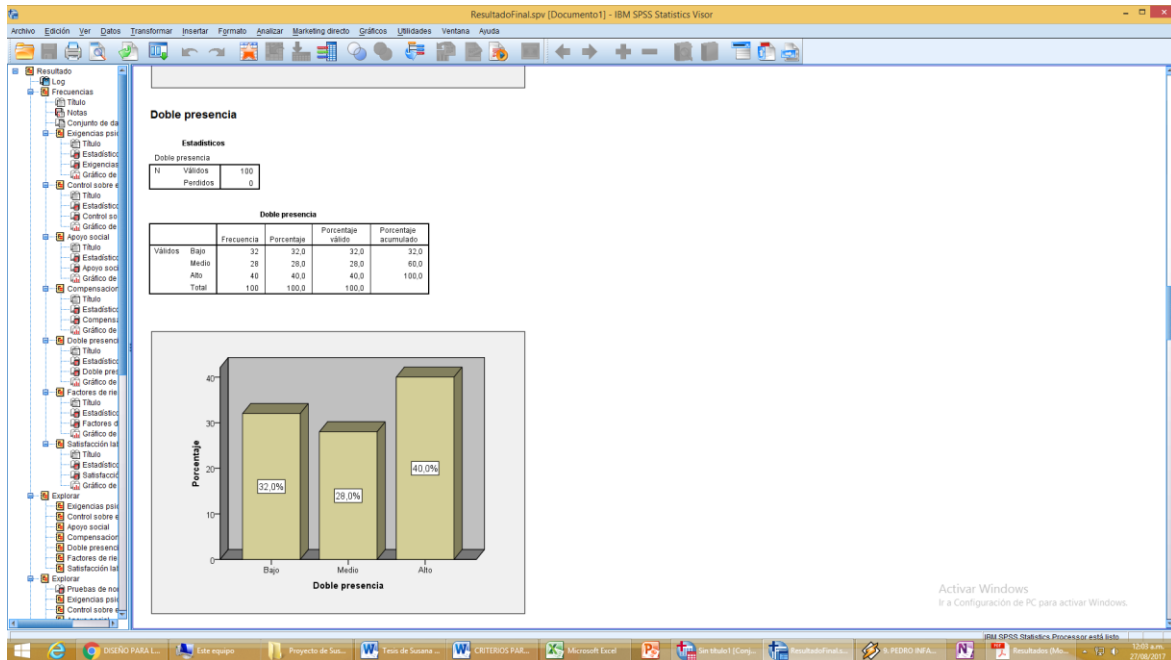
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

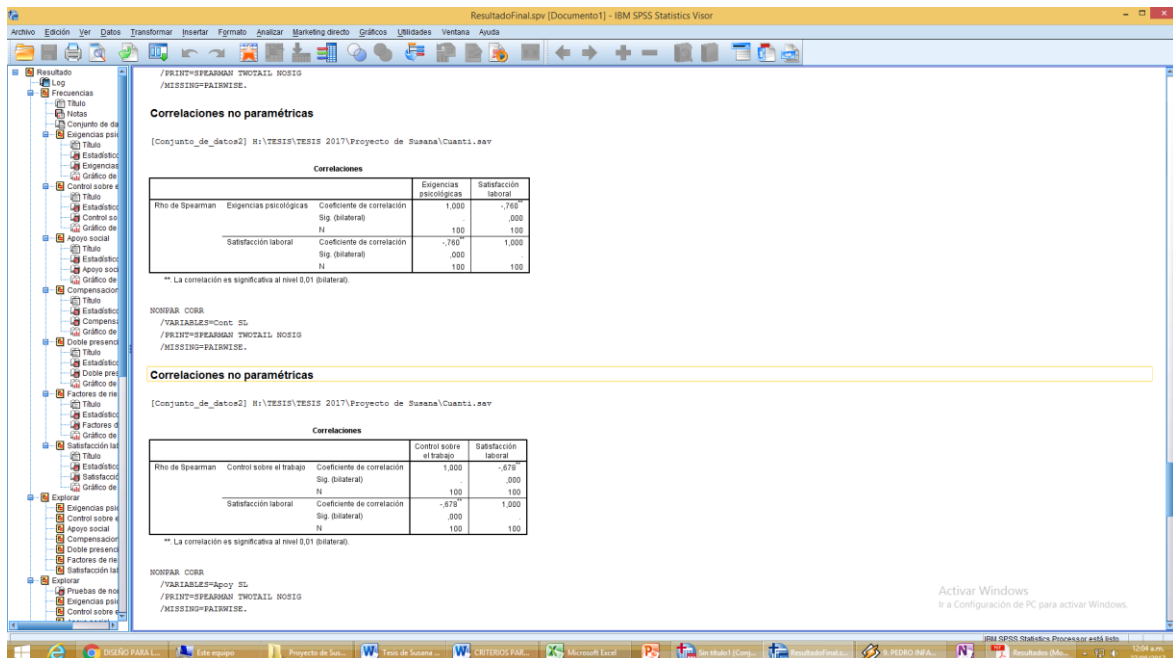
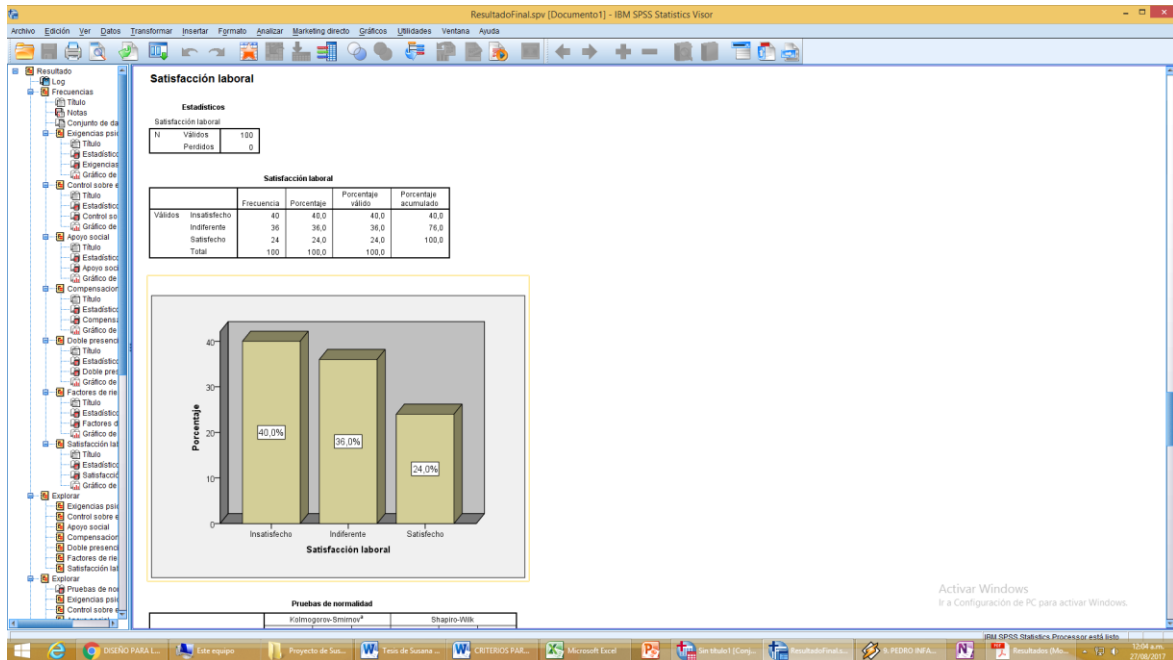

Firma del Experto Informante.

Anexo 6. Inprpant de resultados









ResultadoFinal.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Edición Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Log
- Frecuencias
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Exigencias psicológicas
 - Título
 - Estadístico
 - Exigencias
 - Gráfico de
 - Control sobre el título
 - Estadístico
 - Control sobre el título
 - Gráfico de
 - Apoyo social
 - Título
 - Estadístico
 - Apoyo social
 - Gráfico de
 - Compensación
 - Título
 - Estadístico
 - Compensación
 - Gráfico de
 - Doble presencia
 - Título
 - Estadístico
 - Doble presencia
 - Gráfico de
 - Factores de riesgo
 - Título
 - Estadístico
 - Factores de riesgo
 - Gráfico de
 - Satisfacción laboral
 - Título
 - Estadístico
 - Satisfacción laboral
 - Gráfico de
 - Explorar
 - Exigencias psicológicas
 - Control sobre el título
 - Apoyo social
 - Compensación
 - Doble presencia
 - Factores de riesgo
 - Satisfacción laboral
 - Control sobre el título
 - Pruebas de normalidad
 - Exigencias psicológicas
 - Control sobre el título

Correlaciones no paramétricas

[Conjunto_de_datos2] H:\TESIS\TESIS 2017\Proyecto de Susana\Cuant1.sav

Correlaciones

Rho de Spearman	Apoyo social	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	N	Apoyo social	Satisfacción laboral
			1,000		-.730
			100		.000
			100		1,000
			.000		.000
			100		100

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

MONOPAR CORR
/VARIABLES=Comp SS
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSTIG
/MISSING=FAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

[Conjunto_de_datos2] H:\TESIS\TESIS 2017\Proyecto de Susana\Cuant1.sav

Correlaciones

Rho de Spearman	Compensaciones en el trabajo	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	N	Compensaciones en el trabajo	Satisfacción laboral
			1,000		-.743
			100		.000
			100		1,000
			.000		.000
			100		100

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

MONOPAR CORR
/VARIABLES=Doble SS
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSTIG
/MISSING=FAIRWISE.

Activar Windows
Ir a Configuración de PC para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo. 11:04 a.m. 27/08/2017

ResultadoFinal.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Edición Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Log
- Frecuencias
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Exigencias psicológicas
 - Título
 - Estadístico
 - Exigencias
 - Gráfico de
 - Control sobre el título
 - Estadístico
 - Control sobre el título
 - Gráfico de
 - Apoyo social
 - Título
 - Estadístico
 - Apoyo social
 - Gráfico de
 - Compensación
 - Título
 - Estadístico
 - Compensación
 - Gráfico de
 - Doble presencia
 - Título
 - Estadístico
 - Doble presencia
 - Gráfico de
 - Factores de riesgo
 - Título
 - Estadístico
 - Factores de riesgo
 - Gráfico de
 - Satisfacción laboral
 - Título
 - Estadístico
 - Satisfacción laboral
 - Gráfico de
 - Explorar
 - Exigencias psicológicas
 - Control sobre el título
 - Apoyo social
 - Compensación
 - Doble presencia
 - Factores de riesgo
 - Satisfacción laboral
 - Control sobre el título
 - Pruebas de normalidad
 - Exigencias psicológicas
 - Control sobre el título

Correlaciones no paramétricas

[Conjunto_de_datos2] H:\TESIS\TESIS 2017\Proyecto de Susana\Cuant1.sav

Correlaciones

Rho de Spearman	Doble presencia	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	N	Doble presencia	Satisfacción laboral
			1,000		-.655
			100		.000
			100		1,000
			.000		.000
			100		100

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

MONOPAR CORR
/VARIABLES=Doble SS
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSTIG
/MISSING=FAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

[Conjunto_de_datos2] H:\TESIS\TESIS 2017\Proyecto de Susana\Cuant1.sav

Correlaciones

Rho de Spearman	Factores de riesgo psicosocial	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	N	Factores de riesgo psicosocial	Satisfacción laboral
			1,000		-.756
			100		.000
			100		1,000
			.000		.000
			100		100

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

MONOPAR CORR
/VARIABLES=FactRiesg SS
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSTIG
/MISSING=FAIRWISE.

Activar Windows
Ir a Configuración de PC para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo. 11:04 a.m. 27/08/2017