

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA
FACULTAD DE MEDICINA



**INFLUENCIA DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA SATISFACCIÓN
LABORAL DEL PERSONAL MÉDICO DEL HOSPITAL HONORIO DELGADO,
AREQUIPA, 2020**

Tesis presentada por el Bachiller:

GABRIELA DEL CARMEN MAMANI RIOS

Para optar el Título Profesional de:

MÉDICO CIRUJANO

ASESORA:

DRA. ZEIDA CÁCERES CABANA

Médico Cirujano

Especialidad: Salud Pública

Arequipa-Perú

2020

DEDICATORIA

A Dios, por nunca dejarme sola en los momentos buenos y malos de mi vida.

A mi madre, por el amor y el cuidado a nuestra familia, por acompañarme siempre.

A mi padre, por sus consejos y apoyo durante el desarrollo de mi carrera.

A mi hermana, por estar a mi lado y contribuir a mi crecimiento personal.

INDICE

RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1: FUNDAMENTO TEÓRICO	3
CAPÍTULO II: MÉTODOS	10
CAPÍTULO III: RESULTADOS	13
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN	22
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	29
ANEXOS	35

RESUMEN

Objetivo: Determinar la influencia de los riesgos psicosociales en la satisfacción laboral del personal médico del Hospital Honorio Delgado, Arequipa, 2020. **Método:** Estudio observacional, prospectivo, transversal. Se encuestó a 100 médicos de los departamentos de Medicina, Pediatría, Gineco-Obstetricia y Cirugía, que cumplieron los criterios de selección. Se aplicaron los cuestionarios, SUSESO ISTAS 21 para riesgos psicosociales y, S10/12 para satisfacción laboral. Se determinaron frecuencias, razones, proporciones. Las variables se compararon con la prueba de Chi cuadrado. **Resultados:** El 48,00% de médicos tuvieron entre 41 a 60 años de edad, 63,00% de sexo masculino, 38% con un tiempo de trabajo menor de 10 años. En cuanto a riesgos psicosociales: en la dimensión Exigencias psicológicas, 72% estuvieron en riesgo alto; en Trabajo activo y desarrollo de habilidades, 42% en riesgo medio; en Apoyo social y calidad de liderazgo, 55% en riesgo alto; en Compensaciones, 46% en riesgo alto; en Doble presencia, 62% en riesgo alto. Acerca de satisfacción laboral, 75% estuvieron insatisfechos. La dimensión Doble Presencia influyó significativamente en la satisfacción laboral ($p=0.02$). Los riesgos psicosociales en general, tuvieron una relación estadísticamente significativa con la satisfacción laboral ($p=0.03$). **Conclusiones:** Los riesgos psicosociales influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal médico.

Palabras clave: riesgos psicosociales, satisfacción laboral, médicos.

ABSTRACT

Objective: To determine the influence of psychosocial risks on the job satisfaction of the medical staff of the Hospital Honorio Delgado, Arequipa, 2020. **Methods:** Observational, prospective, cross-sectional study. 100 doctors from the departments of Medicine, Pediatrics, Gyneco-Obstetrics and Surgery, who met the selection criteria, were surveyed. The questionnaires, SUSES ISTAS 21 were applied for psychosocial risks and S10 / 12 for job satisfaction. Frequencies, ratios, proportions were determined. Variables were compared with the Chi square test. **Results:** 48.00% of doctors were between 41 to 60 years old, 63.00% male, and 38% with a working time of less than 10 years. Regarding psychosocial risks: in the Psychological demands dimension, 72% were at high risk; in Active work and skills development, 42% at medium risk; in Social support and leadership quality, 55% at high risk; in Compensations, 46% at high risk; in Double presence, 62% at high risk. About job satisfaction, 75% were dissatisfied. The Double Presence dimension significantly influenced job satisfaction ($p = 0.02$). Psychosocial risks in general had a statistically significant relationship with job satisfaction ($p = 0.03$). **Conclusions:** Psychosocial risks significantly influence the job satisfaction of medical personnel.

Keywords: psychosocial risks, job satisfaction, doctors.

INTRODUCCIÓN

El mundo laboral experimenta diversos cambios, esto debido principalmente al imperativo del desarrollo, transformación tecnológica, intensificación de la competencia a escala mundial, mayor orientación en función de los mercados y menor participación del estado. Estos cambios influyen en las opciones de empleo, las relaciones sociales y familiares, las necesidades de formación, la actualización de conocimientos y destrezas, los ritmos de trabajo, la disponibilidad de recursos, la ordenación de los procesos laborales, los cambios en las ofertas laborales, y también en la salud de la población. Debido a estas variaciones el perfil de las enfermedades y accidentes laborales ha cambiado en las últimas décadas hacia una situación en la que los riesgos psicosociales, y sus consecuencias, han cobrado protagonismo por el incremento de la frecuencia con que aparecen implicados en el origen de las bajas laborales, ocasionadas por problemas de salud con origen en el trabajo, o la accidentabilidad laboral (1).

Los trabajadores de la salud, especialmente los médicos están expuestos a situaciones complicadas, de gran demanda psicológica y física. Por lo tanto son vulnerables a situaciones de estrés, burnout y riesgos psicosociales (2).

Los riesgos psicosociales son condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, contenido del trabajo y realización de tareas, y que afectan el bienestar o la salud del trabajador, como al desarrollo del trabajo (3).

Los riesgos psicosociales y el estrés laboral se encuentran entre los problemas que más dificultades plantean en el ámbito de la seguridad y la salud en el trabajo (4).

El estrés, el acoso y el malestar físico y psíquico que sufren muchos trabajadores y trabajadoras son resultado de una mala organización del trabajo y no de un problema individual, de personalidad o que responda a circunstancias personales o familiares (5).

En algunos estudios se demostró que no todo el personal de salud percibe el riesgo laboral, por tanto desconoce de su situación, habituándose a este ambiente laboral (6).

La satisfacción laboral es un estado emocional positivo o placentero, resultado de la apreciación de la persona respecto a sus experiencias laborales y el clima organizacional. El abordaje de la satisfacción laboral en el área de los recursos humanos en salud es fundamental. Es considerada como un predictor importante de la calidad y eficiencia de los sistemas de salud. Además, se relaciona positivamente con la salud física y mental tanto del

profesional de la salud como del paciente; y negativamente con la intención de abandono laboral, burnout y cambio de trabajo o carrera (7).

Debido a la relevancia de estos temas, se realiza el presente estudio, para conocer los riesgos psicosociales a los que están expuestos los médicos, el nivel de satisfacción laboral y la relación entre ambos.

1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Influyen los riesgos psicosociales (Contenido del trabajo, carga y ritmo del trabajo, tiempo de trabajo, participación y control) en la satisfacción laboral del personal médico del Hospital Honorio Delgado, Arequipa, 2020?

2. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN:

Los riesgos psicosociales (Contenido del trabajo, carga y ritmo del trabajo, tiempo de trabajo, participación y control) influyen en la satisfacción laboral del personal médico del Hospital Honorio Delgado, Arequipa, 2020.

3. OBJETIVOS

- Identificar los riesgos psicosociales del personal médico del Hospital Honorio Delgado, Arequipa, 2020.
- Identificar el nivel de satisfacción laboral del personal médico del Hospital Honorio Delgado, Arequipa, 2020.
- Determinar la influencia de los riesgos psicosociales (Contenido del trabajo, carga y ritmo del trabajo, tiempo de trabajo, participación y control) en la satisfacción laboral del personal médico del Hospital Honorio Delgado, Arequipa, 2020.

CAPÍTULO 1: FUNDAMENTO TEÓRICO

1. Riesgos psicosociales

Definición

La OIT desde 1986 define los riesgos psicosociales como: “Las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y necesidades de los trabajadores/as, por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores/as a través de sus percepciones y experiencias (8).

Los riesgos psicosociales son condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo y su entorno social, con el contenido de trabajo y la realización de la tarea y que pueden afectar el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador (9).

Importancia de los riesgos psicosociales

Los riesgos psicosociales perjudican la salud de los trabajadores, causando estrés y a largo plazo enfermedades cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinológicas, musculo-esqueléticas y mentales. Son consecuencia de unas malas condiciones de trabajo, concretamente de una deficiente organización del trabajo (5).

El panorama de la salud y seguridad en el trabajo ha ido cambiando, llevándose a cabo numerosos estudios y análisis sobre los riesgos psicosociales. Entre los factores que determinaron que los riesgos psicosociales hayan adquirido mayor importancia están: El aumento del trabajo intelectual, el aumento de empresas pertenecientes al sector servicios, el uso generalizado de las nuevas tecnologías, la globalización (8).

Clasificación de los riesgos psicosociales

a. Contenido del trabajo

Tiene que ver tanto con aspectos del diseño de la tarea como con el significado que tiene para quien la realiza. Como por ejemplo tareas con ciclos cortos, fragmentadas, sin sentido; trabajo monótono, con alta repetitividad; trabajo poco valorado; tareas desagradables, que pueden generar rechazo; desajuste entre exigencias de las tareas y capacidades del trabajador, bien por exceso o por defecto; requerimientos de altos niveles de creatividad; tareas con altas exigencias emocionales; tareas que conllevan trato con público o clientes de

los que pueden derivar problemas; tareas que pueden generar riesgo de violencia; trabajos con bienes valiosos, clientes conflictivos, situaciones de aislamiento geográfico (10).

b. Carga y ritmo de trabajo (desempeño del trabajo)

Este factor tiene que ver con los aspectos que definen la cantidad de trabajo y los aspectos cualitativos del mismo, así como con el ritmo de trabajo y sus condicionantes y con cuestiones como los niveles atencionales requeridos para la ejecución de las tareas. Entre otros, quedarían incluidos como factores de riesgo: carga cuantitativa de trabajo, insuficiente o excesiva; ritmos elevados de trabajo, plazos estrictos de ejecución; niveles elevados y sostenidos de concentración y atención; interrupciones; errores frecuentes; imprevisibilidad de tareas; tiempo inadecuado para el desempeño de tareas; información inadecuada para el desempeño de la tarea; multitarea; dificultad o imposibilidad de contar con ayuda de superiores y/o compañeros para resolver problemas; frecuentes cambios de ubicación física, movilidad continua, espacios de trabajo no convencionales (10).

c. Tiempo de trabajo

Hace referencia a la dimensión temporal del trabajo, incluye cuestiones como la cantidad de tiempo trabajado, distribución, descansos entre jornadas y pausas en el trabajo, horarios atípicos, etc. La organización del tiempo de trabajo mantiene una relación directa con ciertos desordenes fisiológicos (por ejemplo, la fatiga o los derivados del trabajo a turnos y nocturno) y puede afectar también áreas de la vida privada del trabajador cuando dificulta la conciliación del tiempo de trabajo con los tiempos de la organización familiar y social. Por ejemplo: trabajo en horario nocturno; jornadas muy largas; jornadas con horarios impredecibles o irregulares; falta de flexibilidad horaria; descansos inadecuados; exceso de horas de trabajo; trabajo en fines de semana; confusión entre tiempo de ocio y tiempo de trabajo por conexión o disponibilidad permanente; dificultades para compatibilizar vida laboral con la familiar y social (10).

d. Participación y control

Este factor hace alusión a la capacidad y posibilidad del trabajador para participar en la toma de decisiones sobre distintos aspectos del desempeño y organización del trabajo de forma que pueda ejercer sobre ellos un cierto grado de control y autonomía. Las experiencias de bajo control en el trabajo (baja autonomía de decisión) se han asociado en muchas ocasiones con experiencias de ansiedad, depresión, estrés y otros daños (10).

- e. Cultura organizacional: comunicaciones pobres, apoyo insuficiente ante los problemas o el desarrollo personal, falta de definición de objetivos (11).
- f. Relaciones personales: aislamiento, relaciones insuficientes, malas relaciones, conflictos, conductas inadecuadas (11).
- g. Rol: ambigüedad de rol, conflicto de rol, responsabilidad sobre personas (11).
- h. Desarrollo personal: escasa valoración social del trabajo, inseguridad en el trabajo, falta o exceso de promoción (11).
- i. Interacción casa-trabajo: problemas de la doble presencia, conflicto de exigencias (11).

Dimensiones de los riesgos psicosociales

1. Exceso de exigencias psicológicas: Se debe trabajar rápido o de forma irregular, cuando el trabajo requiere ocultar los sentimientos, callarse la opinión, tomar decisiones difíciles y de forma rápida (5).
2. Falta de influencia y de desarrollo: No se cuenta con autonomía en la forma de realizar las tareas, cuando el trabajo no da posibilidades para aplicar nuestras habilidades y conocimientos o carece de sentido para nosotros, cuando no se puede adaptar el horario a las necesidades familiares, o no se puede decidir cuándo se hace un descanso (5).
3. Falta de apoyo y de calidad de liderazgo: Cuando hay que trabajar aislado, sin apoyo de los superiores o compañeros y compañeras en la realización del trabajo, con las tareas mal definidas o sin la información adecuada y a tiempo (5).
4. Escasas compensaciones: Se percibe la falta de respeto, se provoca la inseguridad contractual, se dan cambios de puesto o servicio contra nuestra voluntad, se da un trato injusto, o no se reconoce el trabajo, el salario es muy bajo, etc (5).
5. La doble presencia: El trabajo doméstico y familiar supone exigencias cotidianas que deben asumirse de forma simultánea a las del trabajo remunerado. La organización del trabajo en la empresa puede impedir la compatibilización de ambos trabajos, a pesar de disponer de herramientas y normativa para la conciliación de la vida laboral y familiar (5).

2. Satisfacción laboral

La satisfacción laboral se define como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general. De modo que

la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas (12).

Según Edwin Locke se define como “un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto (13).

Mantener a los empleados satisfechos mejora el desempeño de la empresa por varias razones como: menores tasas de ausentismo y rotación, mayor productividad, y lealtad (13).

La Teoría de los Dos Factores de Herzberg propone que la satisfacción laboral se basa en una combinación de factores intrínsecos y extrínsecos. La satisfacción intrínseca se relaciona con la sensación de felicidad del empleado sobre el trabajo en sí, y sus responsabilidades. Los factores extrínsecos (también llamados “factores de higiene”) tienen que ver con las condiciones objetivas del trabajo, como la compensación, los beneficios, las oportunidades de desarrollo, etc. Por último, pero no menos importante, los factores organizacionales consideran el ambiente de trabajo: liderazgo y supervisión (el apoyo técnico y emocional de líderes a empleados), relaciones con los compañeros de trabajo, seguridad en el trabajo, compensación, desarrollo, etc (13).

Los Incentivos

Los incentivos son lo que satisface las necesidades, y pueden clasificarse en:

- a) Reales: son aquellos que realmente satisfacen la necesidad, a los cuales se dirige la conducta, por ejemplo el agua satisface la sed, el alimento satisface el hambre, etc.
- b) Sustitutos: aquellos a los que la persona se dirige cuando no puede alcanzar el incentivo real y para evitar la frustración.
- c) Positivos: son aquellos que satisfaciendo la necesidad tienen una influencia positiva atrayente y que produce placer. Constituyen un premio o recompensa. Se pueden incluir entre los incentivos positivos el elogio, un ascenso, etc.
- d) Negativos: influyen para que se haga o se deje de hacer algo, con el objeto de evitar un castigo. Tienen el efecto de apartar o alejar al individuo de su conducta. Ejemplo, un descuento salarial, una quita de horas extras, etc.
- e) Económicos: el dinero por sí mismo no constituye un incentivo, sino por ser un medio de intercambio para conseguir objetos que sí son incentivos reales o sustitutivos. Aunque varios trabajadores reciban la misma liquidación de haberes, no están trabajando por las mismas cosas, cada uno pretende satisfacer con el mismo dinero, distintas y personales necesidades.

f) No económicos: apuntan a satisfacer otras necesidades semejantes a aquellas que el individuo satisface a través del juego con el mismo esfuerzo y energía, pero sin remuneración económica y sólo por el placer que implica. Son incentivos no económicos el conocimiento de resultados, conocimiento de progreso, la sana competencia, entre otros (14).

Causas principales de la insatisfacción laboral

Hay una serie de factores que afectan negativamente a los trabajadores y que pueden llegar a producir una profunda insatisfacción y deseos de abandonar o cambiar de trabajo. Algunas causas principales que producen insatisfacción laboral: salario bajo, mala relación con los compañeros o jefes, escasa o nulas posibilidades de promoción, personas inseguras, dificultad para adaptarse al ambiente laboral, malas condiciones laborales, circunstancias personales (14).

Consecuencias de la insatisfacción laboral

La insatisfacción laboral puede afectar al rendimiento de los trabajadores y a la productividad de la empresa, por lo que las empresas u organizaciones deben tratar que sus empleados se encuentren satisfechos profesionalmente. Otra consecuencia de la insatisfacción es la desmotivación o falta de interés por el trabajo, que puede llegar a producir en el trabajador apatía, e incumplimiento con sus funciones de forma habitual.

Por otro lado, esta situación, sea por el motivo que sea, puede llegar a producir ansiedad o estrés y, en caso extremo, el trabajador puede llegar a desarrollar una depresión (14).

Según el criterio de C. Rusbult y Lowery, ante la insatisfacción se presentan cuatro tipos de respuestas que se integran en dos dimensiones: afán constructivo-destructivo y actividad-pasividad. Los tipos de respuestas se definen de la siguiente manera:

- Abandono: la insatisfacción expresada mediante la conducta orientada a irse, incluye la búsqueda de otro empleo y renuncia.
- Expresión: la insatisfacción expresada por intentos activos y constructivos por mejorar la situación. Implica sugerir mejoras, analizar los problemas con supervisores, etc.
- Lealtad: expresada mediante una espera pasiva y optimista para que la situación mejore. Incluye defender a la organización ante críticas externas y confiar en que la administración hará lo más conveniente.

- Negligencia: implica actitudes pasivas que permiten que la situación empeore. Incluye ausentismo y retrasos crónicos, merma de esfuerzos y aumento de errores (15).

3. Antecedentes de investigación

En el estudio “Riesgos Psicosociales en el Equipo de Salud de Hospitales Públicos de la Provincia de Córdoba, Argentina” desarrollado por Gabriel Acevedo et al, se determinó que el personal sanitario presenta una elevada frecuencia de exposición a riesgos psicosociales en el ámbito laboral (16).

En el estudio: “Riesgos psicosociales en el equipo de enfermería de cuidados intensivos del Hospital San Juan de Lurigancho 2015” realizado por William López se encontró que el riesgo psicosocial global al que está expuesto el equipo de salud es entre mediano y alto riesgo para el 67.3% del personal asistencial (17).

En el trabajo “Factores de riesgo psicosocial que afectan el desempeño laboral, Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, 2016” realizado por Carlos Quispez, se concluyó que los factores de riesgo psicosocial que afectan el desempeño laboral son: exigencias psicológicas, inseguridad, apoyo social y calidad de liderazgo, doble presencia y estima (18).

En el estudio “Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral en internos de medicina que laboran en el Hospital Goyeneche” se encontró una relación directa significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los internos de medicina del Hospital Goyeneche (19).

En el trabajo “Relación de los riesgos psicosociales con la calidad de servicio de tiendas por departamento Ripley S.A. Arequipa 2019” desarrollado por Eder Álvarez y Evelyn Cuaresma; se demostró que existe relación estadísticamente fuerte, entre los Riesgos Psicosociales y la Calidad de Servicio en los trabajadores de la empresa Ripley S.A (20).

En el estudio: “Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en una empresa chilena del área de minería” realizado por Paola Gómez, Julia Hernández y María Méndez, se concluyó que existe una relación significativa y negativa entre factores de riesgo y satisfacción laboral; en las dimensiones trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, compensaciones y doble presencia, dado que a mayor riesgo psicosocial el personal logrará una menor satisfacción laboral (21).

En el trabajo: “Factores de riesgo psicosociales y satisfacción laboral en el personal de la empresa del grupo Profitex en Lima Metropolitana 2017” realizado por Sonia Huamani, se

encontró que a mayores factores de riesgo psicosociales menor es la satisfacción del personal (22).

En el trabajo de investigación: “Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017”, realizado por Susana Tapia, se concluyó que existe relación significativa entre factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño (23).

Finalmente, en el estudio: “Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en una empresa distribuidora de productos de consumo masivo” realizado por Junior Barreda e Ivette Rodas, los resultados mostraron que mientras mayores fueron los riesgos psicosociales menor fue la satisfacción de los evaluados (24).

En el estudio “Satisfacción laboral del personal de salud médico y no médico del servicio de neonatología del hospital III Yanahuara y hospital Nacional Carlos Alberto Segúin Escobedo, Arequipa, 2013” llevado a cabo por Andrea Montenegro, se concluyó que 21.1% del personal médico y no médico del servicio de Neonatología del hospital III Yanahuara y H.N.C.A.S.E., de la ciudad de Arequipa, estuvieron satisfechos con su trabajo. No se encontró relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral con el sexo, edad o años de servicio, pero sí con la condición laboral, siendo la insatisfacción mayor en contratados (25).

En el trabajo de investigación “Satisfacción laboral del personal médico asistencial en los servicios de emergencia del hospital III Goyeneche y hospital III Yanahuara utilizando el cuestionario Font –Roja, Arequipa-2016” desarrollado por Fernando Tumpe, se concluyó que la mayoría de los médicos estuvieron satisfechos con su trabajo en el servicio de Emergencia de ambos hospitales, bien sea de manera moderada, aceptable o muy satisfechos (26).

En el estudio “Satisfacción laboral y desempeño del profesional Médico del Centro Quirúrgico del Hospital Carrión - Callao 2018” realizado por Francisco Asmat, se concluyó que niveles altos de satisfacción laboral se corresponden con niveles altos de desempeño del profesional una correlación positiva entre las dos variables (27).

CAPÍTULO II: MÉTODOS

1. ÁMBITO DE ESTUDIO

La presente investigación se llevó a cabo en el Hospital Honorio Delgado Espinoza, el cual se encuentra ubicado en la avenida Daniel Alcides Carrión en el distrito de Cercado, pertenece al Ministerio de Salud, Red Arequipa- Caylloma, Arequipa.

2. POBLACIÓN DE ESTUDIO

Médicos asistentes del Hospital Honorio Delgado Espinoza.

Unidad de estudio

Médicos asistentes de los servicios de Medicina, Pediatría, Gineco-Obstetricia y Cirugía que trabajan en el hospital.

Criterios de inclusión:

- Médicos asistentes que deseen participar de manera voluntaria en el estudio.
- Médicos que se encuentren laborando. de manera activa y en horario programado al momento de estudio en el hospital.

3. TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS

a) Tipo de investigación

El presente estudio es observacional, prospectivo y transversal según Altman.

b) Técnicas e instrumentos

Se encuestó a médicos asistentes de los departamentos de Medicina, Pediatría, Gineco-obstetricia y Cirugía, de forma directa y anónima.

CUESTIONARIO SUSESO-ISTAS 21 versión breve: Instrumento que tiene su origen en CoPsoQ-istas21, que a la vez es una adaptación para el estado español del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ). Es un instrumento que mide los riesgos psicosociales en el ambiente de trabajo.

Este cuestionario contiene 20 preguntas y evalúa 5 dimensiones:

- Exigencias psicológicas en el trabajo (preguntas 1-5).
- Trabajo activo y desarrollo de habilidades (preguntas 6-10).
- Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo (preguntas 11-15).

- Compensaciones (preguntas 16-18).
- Doble presencia (preguntas 19-20).

Se evalúa cada dimensión como: riesgo bajo, riesgo medio o riesgo alto, según el puntaje total obtenido de las preguntas de cada grupo. En cuanto a la dimensión Exigencias psicológicas, se considera riesgo bajo un puntaje de 0 a 8 puntos, riesgo medio entre 9-11, riesgo alto entre 12-20. En la dimensión Trabajo activo y desarrollo de habilidades, se considera riesgo bajo un puntaje entre 0 y 5, riesgo medio entre 6-8, riesgo alto entre 9-20. Con respecto a la dimensión Apoyo social, se define como riesgo bajo un puntaje de 0 a 3, riesgo medio entre 4-6, riesgo alto entre 7-20. En la dimensión Compensaciones, se define como riesgo bajo un puntaje entre 0-2, riesgo medio entre 3-5, riesgo alto entre 6-12. En la dimensión Doble presencia se considera riesgo bajo un puntaje entre 0-1, riesgo medio entre 2-3, y riesgo alto entre 4-8.

Evaluando todas las dimensiones se considera situación sin riesgo (si las 5 dimensiones se encuentran en riesgo bajo), situación riesgo medio (si al menos 1 dimensión se encuentra en riesgo moderado) o situación riesgo alto (si existe 1 o 2 dimensiones en riesgo alto).

Validación.- validado y estandarizado en Chile. Validado por Burgos J. con alfa de Crombach de 0.7 para uso internacional, el mismo que fue, utilizado por Coral M. 2014 en la universidad Pontificia Católica del Perú y diversos trabajos de investigación en Perú (28). En el presente estudio se aplicó el cuestionario a 10 médicos, para evaluar la confiabilidad del instrumento, obteniéndose un Alfa de Cronbach de 0.722.

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S10/12 J.L. MELIÁ Y J.M. PEIRÓ 1998

Desarrollado por Meliá y Peiró, una versión resumida del test validado por dichos autores, que se eligió por su corta extensión (29). Cuestionario que fue utilizado en Perú por Víctor Vera y colaboradores (30).

Contiene 12 preguntas. Mide 3 factores: Satisfacción del ambiente, preguntas 1 a 4; satisfacción con la supervisión, preguntas 5 a 10 y satisfacción con las prestaciones, preguntas 11 y 12.

Utiliza 7 grados de alternativas en cada pregunta: Muy insatisfecho = 1, bastante insatisfecho = 2, algo insatisfecho = 3, indiferente = 4, algo satisfecho = 5, bastante satisfecho = 6, muy satisfecho = 7. Se calificó a cada participante como satisfecho, indiferente y satisfecho,

según el número de preguntas en cada grado de satisfacción: satisfecho (5 y 6), indiferente (4) e insatisfecho (1 y 2).

Validación.-

Este cuestionario fue validado por Meliá y Peiró, con una consistencia interna aceptable (alfa de Cronbach = 0,88) (29).

En este trabajo de investigación, se aplicó el cuestionario a 10 médicos, para evaluar la confiabilidad del instrumento, obteniéndose un Alfa de Cronbach de 0.901.

c) Procedimiento

Previa aceptación de los médicos asistentes, se realizó el estudio, en forma directa con el método encuesta. La entrevista se llevó a cabo durante el horario de visita del hospital, en los ambientes de Medicina, Pediatría, Gineco-Obstetricia y Cirugía. Se empleó una ficha de recolección de datos, el cuestionario SUSESO ISTAS 21 y el cuestionario S10/12 de Meliá y Peiró.

d) Consideraciones éticas

Se obtuvo el consentimiento informado verbal a cada encuestado, las encuestas se realizaron de manera anónima. La información obtenida se manejó confidencialmente y solo para efectos del estudio. Los datos son de uso exclusivo para la presente investigación.

e) Análisis estadístico

Se empleó estadística descriptiva con distribución de frecuencias absolutas. La comparación de variables se realizó mediante la prueba de Chi cuadrado, considerando significativa una diferencia de $p < 0.05$. Para el análisis de datos se empleó el paquete SPSSv.22.0.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

TABLA 1. Datos generales de la población médica participante, del Hospital Honorio Delgado

Datos	Frecuencia		
	N° = 100	100 %	
Edad (años)	30- 40	40	40,00
	41- 60	48	48,00
	Mayor de 60	12	12,00
Sexo	Masculino	63	63,00
	Femenino	37	37,00
Tiempo de trabajo (años)	menor 10	38	38,00
	10 a 20	37	37,00
	21 a 30	13	13,00
	Más de 30	12	12,00

TABLA 2. Frecuencia de riesgos psicosociales en la población médica participante, del Hospital Honorio Delgado.

DATOS		FRECUENCIA	
		N° = 100	100 %
Dimensión Exigencias psicológicas	Alto	72	72,00
	Medio	26	26,00
	Bajo	2	2,00
Dimensión Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Alto	29	29,00
	Medio	42	42,00
	Bajo	29	29,00
Dimensión Apoyo social y calidad de liderazgo	Alto	55	55,00
	Medio	36	36,00
	Bajo	9	9,00
Dimensión Compensaciones	Alto	46	46,00
	Medio	43	43,00
	Bajo	11	11,00
Dimensión Doble Presencia	Alto	62	62,00
	Medio	35	35,00
	Bajo	3	3,00

TABLA 3. Satisfacción laboral en la población médica participante, del Hospital Honorio Delgado.

DATOS		FRECUENCIA	
		N° = 100	100 %
Satisfacción laboral	Insatisfecho	75	75,00
	Indiferente	13	13,00
	Satisfecho	12	12,00

TABLA 4. Relación entre Edad, Sexo, Relación laboral; y Satisfacción laboral en médicos del Hospital Honorio Delgado de Arequipa.

Características	Satisfacción laboral								X ² P
	Total	Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho			
	N°= 100	N°=75	%	N°=1 3	%	N°=1 2	%		
Edad									
(años)									
	30- 40	40	32	(80,00)	3	(7,50)	5	(12,50)	
	41- 60	48	36	(75,00)	6	(12,50)	6	(12,50)	5,48
	Mayor de 60	12	7	(58,30)	4	(33,30)	1	(8,30)	0,33
Sexo	Masculino	63	44	(69,80)	10	(15,90)	9	14,30	2,42
	Femenino	37	31	(83,80)	3	(8,10)	3	8,10	0,29
Relación Laboral	Nombrado	61	45	(73,80)	9	(14,80)	7	(11,50)	0,43
	Contratado	39	30	(76,90)	4	(10,30)	5	(12,80)	0,80

TABLA 5. Relación entre Categoría jerárquica, Antigüedad, Servicio, Horario, y Satisfacción laboral en médicos del Hospital Honorio Delgado de Arequipa.

Características		Satisfacción laboral							
		Total	Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		X ²
		N°=100	N°=75	%	N°=13	%	N°=12	%	P
Categoría jerárquica	Asistente	87	66	(75,90)	11	(12,60)	10	(11,50)	0,27 0,87
	Jefe de servicio/departamento	13	9	(69,20)	2	(15,40)	2	(15,40)	
Antigüedad en el hospital (años)	Menor 10	38	26	(68,40)	6	(15,80)	6	(15,80)	2,03 0,72
	10a 20	37	28	(75,70)	5	(13,50)	4	(10,80)	
	21 a 35	25	21	(84,00)	2	(8,00)	2	(8,00)	
Servicio	Medicina	26	19	(73,10)	4	(15,40)	3	(11,50)	2,53 0,86
	Pediatría	19	13	(68,40)	2	(10,50)	4	(21,10)	
	Gineco-Obstetricia	22	18	(81,80)	2	(9,10)	2	(9,10)	

	Cirugía	33	25	(75,80)	5	(15,20)	3	(9,10)	
Horario (Guardias)	Sí	70	56	(80,00)	8	(11,40)	6	(8,60)	3,50
	No	30	19	(63,30)	5	(16,70)	6	(20,00)	0,17

TABLA 6. Relación entre Exigencias Psicológicas, Desarrollo de Habilidades, Apoyo Social – Liderazgo, y Satisfacción laboral en médicos del Hospital Honorio Delgado de Arequipa.

		Satisfacción laboral						X ²	P
		Total	Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		
		N°= 100	N°=75	%	N°=13	%	N°=12	%	
Riesgos psicosociales	Alto	72	57	(79,20)	9	(12,50)	6	(8,30)	
	Medio	26	17	(65,40)	4	(15,40)	5	(19,20)	5,39
	Bajo	2	1	(50,00)	0	(0,00)	1	(50,00)	0,25
Exigencias psicológicas	Alto	29	25	(86,20)	2	(6,90)	2	(6,90)	
	Medio	42	33	(78,60)	5	(11,90)	4	(9,50)	6,45
	Bajo	29	17	(58,60)	6	(20,70)	6	(20,70)	0,17
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Alto	55	44	(80,00)	7	(12,70)	4	(7,30)	
	Medio	36	25	(69,40)	4	(11,10)	7	(19,40)	3,80
Apoyo social y calidad de liderazgo	Alto	55	44	(80,00)	7	(12,70)	4	(7,30)	
	Medio	36	25	(69,40)	4	(11,10)	7	(19,40)	0,43

	Bajo	9	6	(66,70)	2	(22,20)	1	(11,10)	
<hr/>									
	Alto	46	37	(80,40)	6	(13,00)	3	(6,50)	
Compensaciones	Medio	43	30	(69,80)	6	(14,00)	7	(16,30)	2,66 0,62
	Bajo	11	8	(72,70)	1	(9,10)	2	(18,20)	
<hr/>									
	Alto	62	51	(82,30)	9	(14,50)	2	(3,20)	
Doble presencia	Medio	35	22	(62,90)	4	(11,40)	9	(25,70)	12,32 0,02
	Bajo	3	2	(66,70)	0	(0,00)	1	(33,30)	
<hr/>									

TABLA 7. Relación entre Riesgos Psicosociales y Satisfacción Laboral en médicos del Hospital Honorio Delgado de Arequipa.

		Satisfacción laboral								
		Total		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		X ²
Riesgos psicosociales		N°= 100	N°=75	%	N°=13	%	N°=12	%	P	
Riesgo General	Alto	87	69	(79,30)	10	(11,50)	8	(9,20)	7,21	
	Medio	13	6	(46,20)	3	(23,10)	4	(30,80)	0,03	

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN

DISCUSIÓN

TABLA 1. El 48,00% de los médicos participantes fueron de 41 a 60 años. El 63,00% de sexo masculino, esto podría deberse a la inequidad de género en el sector salud. El 38% tienen un tiempo de antigüedad en el trabajo de menos de 10 años, esto se debe a que en forma constante se llevan a cabo contratos de personal profesional.

TABLA 2. En cuanto a la dimensión Exigencias psicológicas, el 72% de los participantes se encontraron en riesgo alto; es decir con intranquilidad, mucho desgaste emocional y decisiones difíciles que tomar, debido probablemente a la complejidad de los casos y el nivel del hospital, donde tienen que resolver problemas de alta especialidad. En la dimensión Trabajo activo y desarrollo de habilidades el 42% se encontró en riesgo medio, esto debido a que a pesar de la alta carga laboral que manejan, el nivel de complejidad y la variedad de casos, permiten un buen desarrollo de las habilidades profesionales. En la dimensión Apoyo social y calidad de liderazgo, el 55% de los participantes se encontró en riesgo alto, esto podría deberse a problemas con la asignación de tareas, falta de apoyo de los jefes o inadecuada resolución de conflictos. En la dimensión Compensaciones el 46% de los participantes se encontró en riesgo alto, esto debido a la incertidumbre con respecto a los contratos o la falta de reconocimiento a la labor que realizan. En la dimensión Doble presencia el 62% se encontró en riesgo alto, esto es debido a que la mayoría de los médicos están preocupados por las exigencias familiares y obligaciones en sus hogares, además de las obligaciones en su centro de trabajo.

En el estudio “Riesgos Psicosociales en el Equipo de Salud de Hospitales Públicos de la Provincia de Córdoba, Argentina” desarrollado por Gabriel Acevedo et al, se determinó que los riesgos psicosociales en situación más desfavorables (riesgo Alto) se correspondieron con las dimensiones: Exigencias psicológicas (57,7%), Apoyo social y calidad de liderazgo (56,2%) y Doble presencia (64%). El riesgo Medio predominó en la dimensión Compensaciones (39%) y el riesgo Bajo resultó más frecuente en la dimensión Trabajo activo y desarrollo de habilidades (42,9%) (16). Resultados similares al presente estudio, donde la dimensión de menor riesgo continúa siendo Trabajo activo y desarrollo de habilidades.

En el trabajo de investigación “Factores de riesgo psicosocial y características laborales de los médicos residentes del Hospital III Goyeneche, Arequipa 2017” desarrollado por Edith Mamani, se encontró que la dimensión de Apoyo social fue la de más alto riesgo con 70.7%, las dimensiones de exigencias psicológicas, doble presencia, compensaciones, también registraron niveles altos de riesgo con porcentajes de 54.7%, 58%, y 46.7% respectivamente. Solo la dimensión de Trabajo activo y desarrollo de actividades se encontró en nivel medio con 48%; comparable al resultado obtenido en el presente estudio (42%) (31).

TABLA 3. Con respecto a la satisfacción laboral el 75% de participantes se encontró insatisfecho, esto probablemente sea causado por la insatisfacción con el ambiente físico, con la proximidad y frecuencia de la supervisión, las relaciones personales con los jefes, con la igualdad y justicia de trato, apoyo, salario que reciben, o los aspectos laborales.

En el estudio “Satisfacción laboral y desempeño del profesional Médico del Centro Quirúrgico del Hospital Carrión - Callao 2018” realizado por Francisco Asmat, se halló que el nivel de satisfacción laboral fue de 83.3% que correspondió a un nivel medio, un 7.8% presentó bajo nivel de satisfacción laboral y 8.9% con una satisfacción laboral alta (27).

En el trabajo de investigación “Satisfacción laboral del personal médico asistencial en los servicios de emergencia del hospital III Goyeneche y hospital III Yanahuara utilizando el cuestionario Font –Roja, Arequipa-2016” desarrollado por Fernando Tumpe, se encontró que: el 48% de médicos participantes del hospital III Yanahuara, estuvieron moderadamente satisfechos, 38% aceptablemente satisfechos, 6% muy satisfechos, 8% se mostraron insatisfechos; y en el hospital III Goyeneche, el 82% tuvieron una satisfacción moderada, 7.8% satisfacción aceptable y 9.8% insatisfecho (26). Siendo la insatisfacción levemente mayor en el Hospital Goyeneche, cuyas condiciones de trabajo, disponibilidad de recursos entre otros, son muy diferentes a las de un hospital de EsSalud como el hospital III Yanahuara.

En el estudio “Satisfacción laboral del personal de salud médico y no médico del servicio de neonatología del hospital III Yanahuara y hospital Nacional Carlos Alberto Seguí

Escobedo, Arequipa, 2013” llevado a cabo por Andrea Montenegro, se encontró que en el hospital III Yanahuara, el 4% del personal estuvo muy satisfecho con su trabajo, el 28% satisfecho, 36% moderadamente satisfecho, 16% moderadamente insatisfecho y un 16% ni satisfecho ni insatisfecho; y en el H.N.C.A.S.E. el 17.6% de participantes estuvo satisfecho

con su trabajo, 25% moderadamente satisfecho, 19.6% moderadamente insatisfecho, 3.9% insatisfecho y un 33.4% ni satisfecho ni insatisfecho (25). Estas diferencias de los niveles de insatisfacción entre los médicos del hospital Honorio Delgado y ambos hospitales de EsSalud podrían deberse a que las compensaciones, las condiciones laborales y el ambiente de trabajo son mejores en los hospitales de EsSalud.

TABLA 4. En el grupo de participantes de 30 a 40 años el 80% se encontró insatisfecho, porque la mayoría de los profesionales ingresan con otras expectativas respecto a la implementación y tecnología del hospital; por lo que demuestran inconformidad. El 83% de las mujeres demuestran la misma sensación, debido a que las profesionales mujeres, probablemente son madres de familia, lo que les genera más preocupación debido muchas veces a la dificultad de permisos. El 76.9% de los trabajadores contratados, se encontraron insatisfechos, probablemente debido a que el trato que reciben o la estabilidad laboral no son adecuadas. Además esta población también es la más joven, por lo que la insatisfacción puede deberse también a las expectativas que tienen al comenzar un trabajo en un hospital de referencia y alta complejidad como el Honorio Delgado; las cuales no son alcanzadas. En el estudio “Satisfacción laboral del personal de salud médico y no médico del servicio de neonatología del hospital III Yanahuara y hospital Nacional Carlos Alberto Segúin Escobedo, Arequipa, 2013” de Andrea Montenegro, se encontró mayor porcentaje de personal satisfecho en los grupos con menos de 10 años y más de 30 años de servicio (30.8% y 28.6% respectivamente), y un mayor porcentaje de personal insatisfecho en el grupo de más de 30 años de servicio (14.3%). El 22.2% de los varones estuvo satisfecho y el 11.2% moderadamente satisfecho, y en las trabajadoras de sexo femenino el 1.5% estuvieron muy satisfechas, el 20.9% satisfechas y el 31.3% moderadamente satisfechas. Además se encontró que el 31.1% del personal nombrado estuvo satisfecho, frente a un 14.9% de satisfacción en el personal contratado, además un 23.5% del personal contratado estuvo moderadamente insatisfecho y sólo un 10.4% del personal nombrado estuvo moderadamente insatisfecho. Se encontraron diferencias estadísticamente significativas (25). Aquí observamos también que el nivel de satisfacción es mayor en el personal contratado, al igual que en el presente trabajo.

En el trabajo de investigación “Satisfacción laboral del personal médico asistencial en los servicios de emergencia del hospital III Goyeneche y hospital III Yanahuara utilizando el

cuestionario Font –Roja, Arequipa-2016” desarrollado por Fernando Tumpe, se encontró que en el grupo etario de 20 a 40 años, el 100% estuvo moderadamente satisfecho; en el grupo de 40 a 60 años, 66.6% estuvo moderadamente satisfecho y en el grupo de más de 60 años, 52% estuvo moderadamente satisfecho, no hubo diferencias en la satisfacción en relación a la edad de los médicos. En relación al sexo, 61.25% de varones estuvieron moderadamente satisfechos y 80.29% de mujeres estuvieron moderadamente satisfechas, resultado diferente al obtenido en el presente trabajo, donde las mujeres presentaron un menor nivel de satisfacción. El 67.2% de médicos contratados, el 61.3% de nombrados y el 100% con contrato CAS, estuvieron moderadamente satisfechos (26); resultados diferentes a los del actual trabajo, donde los médicos contratados presentaron un menor nivel de satisfacción que los nombrados.

TABLA 5. En relación a la categoría jerárquica, el 75.9% de los médicos asistentes se encontraron insatisfechos, esto puede deberse a las funciones que ejercen en comparación con los jefes de servicio o departamento, quienes pueden controlar mejor algunos aspectos como los horarios, o la carga laboral. El 84% de médicos con una antigüedad en el hospital de 21 a 35 años estuvieron insatisfechos, probablemente debido a que no encontraron las condiciones laborales deseadas o el ambiente adecuado que permita un buen desarrollo de sus actividades. Con respecto al departamento al que pertenecían; el 81.8% de médicos de Gineco-Obstetricia se encontraron insatisfechos, probablemente debido a la gran cantidad y complejidad de casos que manejan, problemas en las relaciones con sus jefes o entre colegas. Respecto a los horarios de trabajo, el 80% de los médicos que realizan guardias se encontraron insatisfechos, esto podría deberse a que los médicos que realizan guardias enfrentan situaciones más complejas y de gran importancia, que requiere un mayor esfuerzo, el cual probablemente no sea bien recompensado.

TABLA 6. Con respecto a las dimensiones de los riesgos psicosociales; la dimensión Doble Presencia estuvo asociada con la satisfacción laboral ($p=0.02$). Es decir aquellas personas que presentaron un riesgo alto estuvieron insatisfechas. Esto podría deberse a que los médicos tienen exigencias familiares además de las exigencias relacionadas al trabajo, y que este riesgo no se maneja adecuadamente por la entidad responsable, lo que causaría insatisfacción.

En el trabajo de investigación: “Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017” realizado por Susana Tapia, se observó que la correlación entre Exigencias psicológicas y satisfacción laboral fue negativa y alta ($\rho=-0,760$) así como significativa ($p=0,000<0,05$), la correlación entre Trabajo activo y satisfacción laboral fue negativa y alta ($\rho=-0,678$) así como significativa ($p=0,000<0,05$), la correlación entre Apoyo social y satisfacción laboral fue negativa y alta ($\rho=-0,736$) así como significativa ($p=0,000<0,05$), la correlación entre Compensaciones en el trabajo y satisfacción laboral fue negativa y alta ($\rho=-0,743$) así como significativa ($p=0,000<0,05$) y la correlación entre doble presencia y satisfacción laboral fue negativa y alta ($\rho=-0,655$) así como significativa ($p=0,000<0,05$) (23). A diferencia del presente trabajo donde la única dimensión con correlación significativa fue la de Doble presencia.

TABLA 7. En cuanto a los riesgos psicosociales en general, se halló una relación estadísticamente significativa con la satisfacción laboral ($p=0.03$). Esto debido a que la mayoría de participantes, de manera global, se encontraron en riesgo alto; y los riesgos, además de problemas de salud entre otros, causan insatisfacción en el personal médico.

En el trabajo de investigación: “Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017” realizado por Susana Tapia, se encontró una correlación alta, negativa y significativa ($\rho=-0,756$; $p=0,000<0,05$) entre factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral; es decir, a mayor presencia de factores de riesgo psicosocial en el trabajo, menor satisfacción laboral (23). Resultados similares a los del presente estudio, donde también se halló una correlación significativa.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Primera: Los Riesgos Psicosociales a los que están expuestos los profesionales médicos del Hospital Honorio Delgado son: Exigencias psicológicas (Riesgo alto), Trabajo activo y desarrollo de habilidades (Riesgo medio), Apoyo social y calidad de liderazgo (Riesgo alto), Compensaciones (Riesgo alto), Doble presencia (Riesgo alto).

Segunda:

El nivel de Satisfacción laboral de los profesionales médicos del Hospital Honorio Delgado de Arequipa fue: INSATISFECHO.

Tercera: La dimensión Doble presencia influyó significativamente en la satisfacción laboral del personal médico del Hospital Honorio Delgado. Los riesgos psicosociales en general tuvieron una influencia estadísticamente significativa en la satisfacción laboral.

RECOMENDACIONES

Primera. Identificar las otras causas que influyen sobre la satisfacción laboral en los profesionales médicos del Hospital Honorio Delgado de Arequipa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Gil PR. Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*. 2012; 29(2).
2. Fernández M, Gonzáles J, Iribar C. Riesgos psicosociales y estrés como predictores del burnout en médicos internos residentes en el Servicio de Urgencias. *Gaceta Médica de México*. 2017; 153(4).
3. Dirección General de Salud Ambiental-DIGESA. Ministerio de Salud. Dirección General de Salud Ambiental. [Internet].; 2005. Acceso 15 de Febrero de 2020. Disponible en: http://www.digesa.minsa.gob.pe/publicaciones/descargas/manual_deso.PDF.
4. Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo. [Internet]; 2019. Acceso 19 de Diciembre de 2019. Disponible en: <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>.
5. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. Riesgos Psicosociales. [Internet]; 2019. Acceso 19 de Diciembre de 2019. Disponible en: <https://istas.net/salud-laboral/peligros-y-riesgos-laborales/riesgos-psicosociales>
6. López L, Cumbreña A. Percepción de riesgo laboral del personal de salud en la Región Metropolitana de Salud. Panamá. *Revista Médica de Panamá*. 2019; 39(3).
7. Toro C, Meza J, Aspajo A, Roque J, Novoa P. Satisfacción laboral del médico egresado de una universidad peruana: estudio preliminar. *Investigación en Educación Médica*. 2018; 7(25).
8. UGT Aragón. Manual de riesgos psicosociales en el mundo laboral. [Internet].; 2016. Acceso 20 de Enero de 2020. Disponible en: http://www.exyge.eu/blog/wp-content/uploads/2016/10/prl_riesgo-psicosocial.pdf

9. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. Qué es un factor de riesgo psicosocial. [Internet]; 2019. Acceso 20 de Diciembre de 2019. Disponible en: <https://www.insst.es/-/que-es-un-factor-de-riesgo-psicosocial->.
10. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. Cuáles son los Factores de Riesgo Psicosocial. [Internet]; 2019. Acceso 20 de Diciembre de 2019. Disponible en: <https://www.insst.es/-/cuales-son-los-factores-de-riesgo-psicosocial->.
11. Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales. Factores de riesgo psicosocial. [Internet]; 2015. Acceso 24 de Enero de 2020. Disponible en: <https://www.osalan.euskadi.eus/informacion/psikopreben-factores-de-riesgo-psicosocial/s94-contpsik/es/>.
12. Atalaya MC. Escuela De Organización Industrial. Satisfacción Laboral Y Productividad. [Internet]; 2013. Acceso 6 de Enero de 2020. Disponible en: <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12/satisfaccion-laboral-y-productividad/>.
13. StarMeUp OS. Satisfacción Laboral: Qué Es Y Como Medirla. [Internet]; 2018. Acceso 6 de Enero de 2020. Disponible en: <https://www.starmeup.com/blog/es/cultura-organizacional/satisfaccion-laboral-guia-completa/>.
14. Hannoun G. Biblioteca digital. UNCUIYO. [Internet].; 2011. Acceso 6 de Enero de 2020. Disponible en: https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf.
15. García D. Satisfacción laboral. Una aproximación teórica. [Internet]; 2010. Acceso 25 de Enero de 2020. Disponible en: <http://www.eumed.net/rev/ccss/09/dgv.htm>
16. Acevedo GE, Sánchez J, Farías MA, Fernández AR. Riesgos Psicosociales en el Equipo de Salud de Hospitales Públicos de la Provincia de Córdoba, Argentina. Ciencia y Trabajo. 2013; 15(48).
17. López WE. Riesgos psicosociales en el equipo de enfermería de cuidados intensivos del Hospital San Juan de Lurigancho 2015 [Tesis en Internet]. [Lima]: Universidad

- Nacional Mayor de San Marcos; 2017. Acceso 5 de Enero de 2020. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6503/Lopez_lw.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
18. Quispez CM. Factores de riesgo psicosocial que afectan el desempeño laboral Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2016 [Tesis en Internet]. [Lima]: Universidad de San Martín de Porres; 2016. Acceso 6 de Enero de 2020. Disponible en: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/2594/QUISPEZ_CM.pdf;jsessionid=DD457F6B43A38004CAB7ABA9F5FAA230?sequence=1
 19. Heredia HS. Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral en internos de medicina que laboran en el Hospital Goyeneche [Tesis en Internet]. [Arequipa]: Universidad Nacional de San Agustín; 2019. Acceso 6 de Enero de 2020. Disponible en: <http://bibliotecas.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9096/MChequhs.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 20. Alvarez EA, Cuaresma EL. Relación de los riesgos psicosociales con la calidad de servicio de tiendas por departamento Ripley S.A. Arequipa 2019 [Tesis en Internet]. [Arequipa]: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2019. Acceso 05 de Enero de 2020. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10243/RIalbaea.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 21. Gómez P, Hernández J, Méndez MD. Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería. *Ciencia y Trabajo*. 2014; 16(49).
 22. Huamani S. Factores de riesgo psicosociales y satisfacción laboral en el personal de la empresa del Grupo Profitex en Lima Metropolitana, 2017 [Tesis en Internet]. [Lima]: Universidad César Vallejo; 2017. Acceso 6 de Enero de 2020. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11302/Huamani_HS.pdf?sequence=4&isAllowed=y.

23. Tapia SV. Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017 [Tesis en Internet]. [Lima]: Universidad César Vallejo; 2017. Acceso 6 de Enero de 2020. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21840/Tapia_ASV.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
24. Barreda JP, Rodas IS. Factores De Riesgo Psicosocial Y Satisfaccion Laboral En Una Empresa Distribuidora De Productos De Consumo Masivo [Tesis en Internet]. [Arequipa]: Universidad Nacional de San Agustín; 2017. Acceso 6 de Enero de 2020. Disponible en: <http://bibliotecas.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4423/Psbasajp.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
25. Montenegro A. Satisfacción laboral del personal de salud médico y no médico del servicio de Neonatología del Hospital III Yanahuara y Hospital Nacional Carlos Alberto Seguí Escobedo, Arequipa, 2013 [Tesis en Internet]. [Arequipa]: Universidad Católica de Santa María; 2014. Acceso 15 de Enero de 2020. Disponible en: <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/4825/70.1832.M.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
26. Tumpe FÁ. Satisfaccion laboral del personal médico asistencial en los servicios de Emergencia del Hospital III Goyeneche y Hospital III Yanahuara utilizando el cuestionario Font – Roja arequipa-2016 [Tesis en Internet]. [Arequipa]: Universidad Católica de Santa María; 2016. Acceso 10 de Enero de 2020. Disponible en: <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/5087/70.2062.M.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
27. Asmat FJ. Satisfacción laboral y desempeño del profesional Médico del Centro Quirúrgico del Hospital Carrión - Callao 2018 [Tesis en Internet]. [Lima]: Universidad César Vallejo; 2018. Acceso 6 de Enero de 2020. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/35066/Asmat_AFJ.PDF?sequence=1&isAllowed=y

28. Camones LA, Vargas N, Vilavila ED. Riesgo Psicosocial En Los Trabajadores Del Area De Almacen Logistico De Una Empresa, Huachipa, Abril 2018 [Tesis en Internet]. [Lima]: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018. Acceso 6 de Enero de 2020. Disponible en: http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3777/Riesgo_CamonesVergara_Liz.pdf?sequence=1&isAllowed=y
29. Meliá JL, Peiró JM. El Cuestionario De Satisfaccion S10/12: Estructura Factorial, Fiabilidad Y Validez. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 1989; 4(11).
30. Vera V, Inga C, Atamari N. Satisfacción laboral del personal de salud en una zona de conflicto armado de Cusco, Perú, 2013. *Anales de la Facultad de Medicina. UNMSM*. 2015; 76(3)
31. Mamani EL. Factores de riesgo psicosocial y características laborales de los médicos residentes del hospital III Goyeneche, Arequipa. 2017 [Tesis en Internet]. [Arequipa]: Universidad Católica de Santa María; 2017. Acceso 6 de Enero de 2020. Disponible en: <https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/6112/70.2158.M.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
32. Leiter MP, Laschinger HKS. Relationships of Work and Practice Environment to Professional Burnout. *Nursing Research*. 2006;(55): p. 137-146.
33. Heathe K, Spence-Laschinger RN, Wong CA. The impact of Staff Nurse Empowerment on Person-Job Fit and work engagement/burnout. *Nursing Administration Quarterly*. 2006;(30): p. 358-367.
34. Schaufeli WB, Taris TW, Van Rhenen W. Workaholism, Burnout, and Work Engagement: Three of a Kind or Three Different Kinds of Employee Well-being? *Applied Psychology: An International Review*. 2008;(57): p. 173-203.

35. Hobfoll SE, Halbesleben J. Conservation of Resources in the Organizational Context: The Reality of Resources and Their Consequences. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*. 2018; 5(1): p. 103-128.

ANEXOS

ANEXO 1: Ficha De Recolección De Datos

- Edad:
- Sexo:
- Nivel educativo:
 - Pregrado
 - Especialización
 - Maestría
 - Doctorado
- Tipo de contrato:
 - Nombrado
 - Contrato indefinido
 - Contrato a plazo fijo
 - Otros:
- Categoría jerárquica:
 - Asistente
 - Jefe de servicio
 - Directivo
- Antigüedad en el hospital (en años):
- Servicio:
 - Medicina
 - Pediatría
 - Gineco-Obstetricia
 - Cirugía
 - Otro:
- Horarios:
 - Realiza guardias.
 - No realiza guardias.

ANEXO 2: Cuestionario SUSESO ISTAS 21 Versión Breve

A continuación se presenta la Versión Corta de la encuesta SUSESO ISTAS 21. Este cuestionario incluye 20 preguntas que cubren el mayor espectro posible de la diversidad de riesgos psicosociales del mundo del empleo actual. Le recordamos la confidencialidad de sus respuestas durante todo el proceso de aplicación y análisis. Por favor elija una respuesta para cada pregunta. Recuerde que no existen respuestas buenas o malas. Lo que interesa es su opinión sobre los contenidos y exigencias de su trabajo. Muchas gracias.

N°		MARQUE CON UNA "X" LA OPCIÓN QUE MÁS LO REPRESENTA				
Las siguientes preguntas corresponden a la dimensión "Exigencias Psicológicas"		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?					
2	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?					
3	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?					
4	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?					
5	¿Su trabajo requiere atención constante?					
Las siguientes preguntas corresponden a la dimensión "Trabajo Activo y Desarrollo de habilidades"		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?					
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?					
8	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?					
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?					
10	¿Siente que su empresa tiene una gran importancia para usted?					
Las siguientes preguntas corresponden a la dimensión "Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo"		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?					
12	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?					
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?					
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?					
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?					
Las siguientes preguntas corresponden a la dimensión "Compensaciones"		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado por si le despiden o no le renuevan el contrato?					
17	¿Está preocupado por si le cambian de tareas contra su voluntad?					
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco					
Las siguientes preguntas corresponden a la dimensión "Doble Presencia"		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
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?					

ANEXO 3: Valoración de Respuestas – SUSESO ISTAS 21

Item	Siempre	La Mayoría de veces	Algunas Veces	Solo unas pocas veces	Nunca
Pregunta 1	0	1	2	3	4
Pregunta 2	4	3	2	1	0
Pregunta 3	4	3	2	1	0
Pregunta 4	4	3	2	1	0
Pregunta 5	4	3	2	1	0
“Exigencias Psicológicas”	0-8=riesgo bajo, 9-11=riesgo medio, 12-20=riesgo alto.				
Pregunta 6	0	1	2	3	4
Pregunta 7	0	1	2	3	4
Pregunta 8	0	1	2	3	4
Pregunta 9	0	1	2	3	4
Pregunta 10	0	1	2	3	4
“Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades”	0-5=riesgo bajo, 6-8=riesgo medio, 9-20=riesgo alto.				
Pregunta 11	0	1	2	3	4
Pregunta 12	4	3	2	1	0
Pregunta 13	0	1	2	3	4
Pregunta 14	0	1	2	3	4
Pregunta 15	0	1	2	3	4
“Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo”	0-3=riesgo bajo, 4-6=riesgo medio, 7-20=riesgo alto.				
Pregunta 16	4	3	2	1	0
Pregunta 17	4	3	2	1	0
Pregunta 18	0	1	2	3	4
“Compensaciones”	0-2=riesgo bajo, 3-5=riesgo medio, 6-12=riesgo alto.				
Pregunta 19	4	3	2	1	0
Pregunta 20	4	3	2	1	0
“Doble Presencia”	0-1=riesgo bajo, 2-3=riesgo medio, 4-8=riesgo alto.				

ANEXO 4: Cuestionario De Satisfacción Laboral S10/12

Se presenta a continuación el Cuestionario de Satisfacción laboral S10/12, versión resumida del cuestionario desarrollado por Meliá y Peiró. Conformado por 12 preguntas. Califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo.

1	<i>Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.</i>	Insatisfecho Muy 1. <input type="checkbox"/> Bastante 2. <input type="checkbox"/> Algo 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo 5. <input type="checkbox"/> Bastante 6. <input type="checkbox"/> Muy 7. <input type="checkbox"/>
2	<i>La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy 1. <input type="checkbox"/> Bastante 2. <input type="checkbox"/> Algo 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo 5. <input type="checkbox"/> Bastante 6. <input type="checkbox"/> Muy 7. <input type="checkbox"/>
3	<i>El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy 1. <input type="checkbox"/> Bastante 2. <input type="checkbox"/> Algo 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo 5. <input type="checkbox"/> Bastante 6. <input type="checkbox"/> Muy 7. <input type="checkbox"/>
4	<i>La temperatura de su local de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy 1. <input type="checkbox"/> Bastante 2. <input type="checkbox"/> Algo 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo 5. <input type="checkbox"/> Bastante 6. <input type="checkbox"/> Muy 7. <input type="checkbox"/>
5	<i>Las relaciones personales con sus superiores.</i>	Insatisfecho Muy 1. <input type="checkbox"/> Bastante 2. <input type="checkbox"/> Algo 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo 5. <input type="checkbox"/> Bastante 6. <input type="checkbox"/> Muy 7. <input type="checkbox"/>
6	<i>La supervisión que ejercen sobre usted.</i>	Insatisfecho Muy 1. <input type="checkbox"/> Bastante 2. <input type="checkbox"/> Algo 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo 5. <input type="checkbox"/> Bastante 6. <input type="checkbox"/> Muy 7. <input type="checkbox"/>
7	<i>La proximidad y frecuencia con que es supervisado.</i>	Insatisfecho Muy 1. <input type="checkbox"/> Bastante 2. <input type="checkbox"/> Algo 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo 5. <input type="checkbox"/> Bastante 6. <input type="checkbox"/> Muy 7. <input type="checkbox"/>
8	<i>La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.</i>	Insatisfecho Muy 1. <input type="checkbox"/> Bastante 2. <input type="checkbox"/> Algo 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo 5. <input type="checkbox"/> Bastante 6. <input type="checkbox"/> Muy 7. <input type="checkbox"/>
9	<i>La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.</i>	Insatisfecho Muy 1. <input type="checkbox"/> Bastante 2. <input type="checkbox"/> Algo 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo 5. <input type="checkbox"/> Bastante 6. <input type="checkbox"/> Muy 7. <input type="checkbox"/>
10	<i>El apoyo que recibe de sus superiores.</i>	Insatisfecho Muy 1. <input type="checkbox"/> Bastante 2. <input type="checkbox"/> Algo 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo 5. <input type="checkbox"/> Bastante 6. <input type="checkbox"/> Muy 7. <input type="checkbox"/>
11	<i>El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.</i>	Insatisfecho Muy 1. <input type="checkbox"/> Bastante 2. <input type="checkbox"/> Algo 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo 5. <input type="checkbox"/> Bastante 6. <input type="checkbox"/> Muy 7. <input type="checkbox"/>
12	<i>La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.</i>	Insatisfecho Muy 1. <input type="checkbox"/> Bastante 2. <input type="checkbox"/> Algo 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo 5. <input type="checkbox"/> Bastante 6. <input type="checkbox"/> Muy 7. <input type="checkbox"/>

ANEXO 5.**Valoración de Respuestas – Cuestionario De Satisfacción Laboral S10/12**

Item	Muy insatisfeco	Bastante Insatisfeco	Algo Insatisfeco	Indiferente	Algo Satisfeco	Bastante Satisfeco	Muy Satisfeco
Pregunta 1	1	2	3	4	5	6	7
Pregunta 2	1	2	3	4	5	6	7
Pregunta 3	1	2	3	4	5	6	7
Pregunta 4	1	2	3	4	5	6	7
Pregunta 5	1	2	3	4	5	6	7
Pregunta 6	1	2	3	4	5	6	7
Pregunta 7	1	2	3	4	5	6	7
Pregunta 8	1	2	3	4	5	6	7
Pregunta 9	1	2	3	4	5	6	7
Pregunta 10	1	2	3	4	5	6	7
Pregunta 11	1	2	3	4	5	6	7