

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud



**Factores de riesgo psicosociales y satisfacción laboral  
como predictores del desempeño laboral en  
trabajadores del primer nivel de atención de una Red  
de salud Perú 2023**

Trabajo de investigación para obtener el Grado Académico de Maestro(a)  
Salud Pública con mención en Gestión de los Servicios de Salud

**Autor:**

**German Aaron Prado Correa**

**Raquel Ruth Quispe Montalico**

**Asesor:**

**Dr. Wilter C. Morales García**

Lima, Noviembre del 2024

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Yo Wilter Charmin Morales García, docente de la Unidad de Posgrado de Salud Pública, Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: Factores de riesgo psicosociales y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en trabajadores del primer nivel de atención de una Red de salud Perú 2023 de German Aaron Prado Correa y Raquel Ruth Quispe Montalico, tiene un índice de similitud de 14 % verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 5 días del mes de noviembre del año 2024



Mtro. Wilter Charmin Morales García

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a 24 día(s) del mes de octubre del año 2024 siendo las 17:00 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Campus Lima, bajo la dirección del (de la) presidente(a):

Daniel William Richard Pérez el (la) secretario(a): Mtro. Wilter Eyni Mardel Morales Garcia y los demás miembros: Dr. Rafael Calla Mercado y el Dr. Mtro. Carlos Daniel Abanto Ramirez y el (la) asesor(a) Dr. Wilter Charming Morales Garcia, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación del trabajo de investigación titulado: Factores de riesgo psicosociales y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en trabajadores del primer nivel de atención de una Red de salud Perú 2023 del (de la) / (los) (las) candidato(a) (s) a. German Aarón Prado Correa b). Raquel Ruth Quispe Montalco, conducente a la obtención del Grado Académico de Maestro(a) en: Salud Pública.

### Gestión de los Servicios de Salud (Denominación del Grado Académico)

El presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a) (s) hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a) (s). Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato/a (a): German Aarón Prado Correa

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	19	A	Con nominación de excelente	Exelencia

Candidato/a (b): Raquel Ruth Quispe Montalco

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	19	A	Con nominación de excelente	Exelencia

Candidato/a (c): .....

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(\*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a) (s) a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

\_\_\_\_\_  
Presidente/a

\_\_\_\_\_  
Secretaría

\_\_\_\_\_  
Asesor/a

\_\_\_\_\_  
Miembro

\_\_\_\_\_  
Miembro

\_\_\_\_\_  
Candidato/a (a)

\_\_\_\_\_  
Candidato/a (b)

\_\_\_\_\_  
Candidato/a (c)

## Índice

<b>Resumen</b> .....	<b>5</b>
<b>Introducción</b> .....	<b>7</b>
<b>Metodología</b> .....	<b>9</b>
<b>Resultados</b> .....	<b>11</b>
<b>Discusión</b> .....	<b>12</b>
<b>Conclusión</b> .....	<b>16</b>
<b>Referencias Bibliográficas</b> .....	<b>17</b>

## Factores de riesgo psicosociales y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en trabajadores del primer nivel de atención de una Red de salud Perú 2023

### Psychosocial Risk Factors and Job Satisfaction as Predictors of Job Performance in Primary Care Workers of a Health Network in Peru 2023

#### Resumen

##### Resumen

**Background:** Los factores de riesgo psicosociales, según la OMS, abarcan elementos del diseño, organización e interacciones laborales que pueden causar daño psicológico o físico. Estos incluyen sobrecarga de trabajo, inseguridad laboral y falta de apoyo social, los cuales afectan la satisfacción y desempeño laboral, especialmente en sectores demandantes como el de salud. Durante la pandemia de COVID-19, el teletrabajo exacerbó estos riesgos, impactando negativamente en la satisfacción laboral y, en consecuencia, en el rendimiento de los empleados.

**Objetivo:** Este estudio tiene como objetivo analizar la influencia de los factores de riesgo psicosociales en la satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores del primer nivel de atención en una Red de salud en Perú.

**Métodos:** Se empleó un diseño explicativo con 291 trabajadores de atención primaria. Se utilizaron el Instrumento SUSESO/ISTAS21 para evaluar los riesgos psicosociales, la Escala de Satisfacción Laboral Genérica y la Escala de Desempeño Laboral Individual.

**Resultados:** Los trabajadores mostraron una correlación moderada entre el riesgo psicosocial y la satisfacción laboral ( $r=.44$ ) y el desempeño laboral ( $r=.33$ ). La satisfacción laboral correlacionó fuertemente con el desempeño laboral ( $r=.45$ ). El análisis estructural indicó un buen ajuste del modelo ( $CFI=0.95$ ,  $RMSEA=0.06$ ,  $SRMR=0.07$ ), con efectos significativos del riesgo psicosocial sobre la satisfacción laboral ( $\beta=0.69$ ,  $p<0.001$ ) y de la satisfacción laboral sobre el desempeño laboral ( $\beta=0.33$ ,  $p<0.001$ ).

**Conclusiones:** El estudio revela que los factores de riesgo psicosociales, aunque tradicionalmente considerados como negativos, pueden actuar como impulsores del rendimiento laboral cuando existen mecanismos de apoyo y resiliencia. Estos hallazgos destacan la importancia de implementar estrategias que fortalezcan la resiliencia psicosocial para mejorar tanto el bienestar como la eficacia laboral en entornos de alta demanda, como el sector salud en Perú.

#### Summary

**Background:** Psychosocial risk factors, according to the WHO, encompass elements of job design, organization, and interactions that can cause psychological or physical harm. These include work overload, job insecurity, and lack of social support, which affect job satisfaction and performance, especially in demanding sectors such as healthcare. During the COVID-19 pandemic, remote work exacerbated these risks, negatively impacting job satisfaction and, consequently, employee performance.

**Objective:** This study aims to analyze the influence of psychosocial risk factors on job satisfaction and performance of primary care workers in a health network in Peru.

**Methods:** An explanatory design was used with 291 primary care workers. The SUSESO/ISTAS21 instrument was used to assess psychosocial risks, the Generic Job Satisfaction Scale, and the Individual Job Performance Scale.

**Results:** Workers showed a moderate correlation between psychosocial risk and job satisfaction ( $r=.44$ ) and job performance ( $r=.33$ ). Job satisfaction correlated strongly with job performance ( $r=.45$ ). The structural analysis indicated a good fit of the model (CFI=0.95, RMSEA=0.06, SRMR=0.07), with significant effects of psychosocial risk on job satisfaction ( $\beta=0.69$ ,  $p<0.001$ ) and of job satisfaction on job performance ( $\beta=0.33$ ,  $p<0.001$ ).

**Conclusions:** The study reveals that psychosocial risk factors, although traditionally considered negative, can act as drivers of job performance when support mechanisms and resilience are in place. These findings highlight the importance of implementing strategies to strengthen psychosocial resilience to improve both well-being and work efficiency in high-demand environments, such as the health sector in Peru

**Palabras clave:** Riesgo psicosocial, satisfacción laboral, desempeño laboral, resiliencia, salud ocupacional.

**Keywords:** Patient satisfaction, Hospitalized patients, Relatives' needs, Uncertainty, Quality of care.