



# FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Carrera de Psicología

“FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES QUE SE RELACIONAN CON LA INSATISFACCIÓN LABORAL DE TRABAJADORES DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Psicología

**Autora:**

Carmen Araceli Ramos Bautista

**Asesor:**

Mg. Edyson Sedano De La Cruz

Lima - Perú

2022

## **DEDICATORIA**

Dedico con todo mi corazón y esfuerzo a los seres que más amo: a mis padres, por enseñarme que nada en esta vida es fácil y todo lo que pueda lograr es a base de esfuerzo, por ser la fuente de inspiración y motivación a superarme día a día. Asimismo, a mi hermano mayor, que, gracias a su gran ejemplo, pude aprender mucho de él y a ser fuerte siempre.

## AGRADECIMIENTO

A través de estas líneas quiero agradecer a mis padres, por contagiarme esa fuerza y coraje para poder lograr mis sueños y por su apoyo constante, a mi hermano José, por velar por mí, por amarme tanto como siempre lo demuestra día a día y por ayudarme con mis trabajos desde muy niña hasta el día de hoy. Asimismo, al personal del Área quienes me dieron la confianza y la ayuda de poder realizar mi investigación y a mi asesor por la enseñanza compartida durante el transcurso de estos días.

Les debo tanto a todos ellos.

## Tabla de contenidos

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>6</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>7</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>9</b>
1.1. Realidad problemática .....	9
1.2. Formulación del problema .....	29
1.3. Objetivos .....	29
1.4. Hipótesis .....	29
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA .....</b>	<b>31</b>
2.1. Tipo de investigación .....	31
2.2. Técnicas, Instrumentos y recolección de datos.....	31
2.3. Procedimiento de análisis de datos .....	32
2.4. Aspectos éticos.....	36
<b>CAPITULO III: RESULTADOS.....</b>	<b>38</b>
Análisis de normalidad de las dimensiones de riesgos psicosociales .....	38
Análisis de normalidad de las dimensiones de satisfacción laboral .....	42
Análisis correlacional entre las dimensiones de riesgos psicosociales y satisfacción laboral .....	47
Análisis de las dimensiones de riesgos psicosociales por niveles .....	49
Análisis de niveles de satisfacción laboral .....	50
<b>CAPITULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....</b>	<b>51</b>
4.1 Discusión.....	51
4.2 Conclusiones.....	56
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>58</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>62</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Evaluación de la normalidad de las dimensiones de riesgos psicosociales en el trabajo</i> .....	38
Tabla 2. <i>Evaluación de la normalidad de las dimensiones de satisfacción laboral</i> .....	42
Tabla 3. <i>Matriz correlacional entre las dimensiones de riesgos psicosociales y dimensiones de satisfacción laboral</i> .....	48
Tabla 4. <i>Niveles de las dimensiones de riesgos psicosociales en el trabajo</i> .....	49
Tabla 5. <i>Niveles de satisfacción laboral</i> .....	50

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1. Histograma de la dimensión exigencias psicológicas .....</b>	<b>39</b>
<b>Figura 2. Histograma de la dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades .....</b>	<b>39</b>
<b>Figura 3. Histograma de la dimensión apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo.....</b>	<b>40</b>
<b>Figura 4. Histograma de la dimensión compensaciones .....</b>	<b>40</b>
<b>Figura 5. Histograma de la dimensión doble presencia .....</b>	<b>41</b>
<b>Figura 6. Histograma de la dimensión condiciones de trabajo .....</b>	<b>43</b>
<b>Figura 7. Histograma de la dimensión remuneraciones y beneficios laborales .....</b>	<b>43</b>
<b>Figura 8. Histograma de la dimensión supervisión .....</b>	<b>44</b>
<b>Figura 9. Histograma de la dimensión relaciones humanas .....</b>	<b>44</b>
<b>Figura 10. Histograma de la dimensión promoción y capacitación .....</b>	<b>45</b>
<b>Figura 11. Histograma de la dimensión comunicación .....</b>	<b>45</b>
<b>Figura 12. Histograma de la dimensión puesto de trabajo.....</b>	<b>46</b>

## RESUMEN

La investigación se desarrolló mediante el objetivo principal de determinar la relación que existe entre las dimensiones de factores de riesgo psicosociales y la insatisfacción laboral de los trabajadores de una institución pública. Es un estudio de enfoque cuantitativo de tipo transversal correlacional con un diseño no experimental elaborado con una muestra de 98 trabajadores. Se empleó el cuestionario de evaluación de riesgo psicosociales SUSESISTAS – 21 versión breve y la escala de satisfacción laboral SL – ARG de Ruíz y Zavaleta. Por ende, se correlacionó estadísticamente significativa las dimensiones de factores de riesgos psicosociales y satisfacción laboral: 1) exigencias psicológicas tienen una relación inversamente proporcional con condiciones de trabajo y comunicación; 2) trabajo activo y desarrollo de habilidades y apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo están relacionadas de forma inversamente proporcional con todas las dimensiones de riesgo psicosocial; 3) doble presencia se asocia de forma inversamente proporcional con supervisión. Asimismo, se obtuvo como resultado en exigencias psicológicas un 40.82% (riesgo alto), apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo el 58.16% (riesgo alto) y doble presencia la mayoría de 43.88% (riesgo alto), lo cual responden al objetivo general de la investigación.

**Palabras clave:** factores de riesgos psicosociales, satisfacción laboral, colaboradores, dimensiones, insatisfacción laboral.

### ABSTRACT

The research was developed through the main objective of determining the relationship between the dimensions of psychosocial risk factors and job dissatisfaction of workers in a public institution. It is a study with a quantitative approach of a correlational cross-sectional type with a non-experimental design prepared with a sample of 98 workers. The SUSESO ISTAS - 21 short version of the psychosocial risk assessment questionnaire and the Ruíz and Zavaleta SL - ARG job satisfaction scale were used. Therefore, the dimensions of psychosocial risk factors and job satisfaction were statistically significant: 1) psychological demands have an inversely proportional relationship with working and communication conditions; 2) active work and development of skills and social support in the company and quality of leadership are inversely related to all dimensions of psychosocial risk; 3) double presence is inversely associated with supervision. Likewise, it was obtained as a result in psychological demands 40.82% (high risk), social support in the company and quality of leadership 58.16% (high risk) and double presence, the majority of 43.88% (high risk), which respond to the general objective of the investigation.

**Keywords:** psychosocial risk factors, job satisfaction, employees, dimensions, job dissatisfaction.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad Problemática:

Los cambios que han ocurrido en las últimas décadas sobre los procesos laborales y el diseño del trabajo son de carácter sociodemográfico, económico, político, y tecnológico. Estos cambios han originado nuevos riesgos psicosociales en el trabajo que afectan a la salud y la calidad de vida laboral de las personas, pues incrementan los niveles de estrés de los trabajadores (Gil-Monte, Pedro R. 2012). Los factores psicosociales de riesgo o de estrés, van a limitar el cuidado de la salud del personal, es decir, afectan tanto la salud psicológica como la salud física de ellos mismos (Benavides et al. 2002).

Según Villalobos (2004), define los riesgos psicosociales como “la condición o condiciones del individuo, del medio intralaboral o extralaboral, que bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempos de exposición generan efectos negativos en el trabajador o los trabajadores, en la organización, en los grupos y por último producen estrés, el cual tiene efectos a nivel emocional, cognoscitivo, del comportamiento social, laboral y fisiológico” (p. 197).

De acuerdo con la Organización Mundial para la Salud y la Organización Internacional del Trabajo, define a los factores psicosociales en el trabajo como un desequilibrio entre las oportunidades, exigencias del medio ambiente o condiciones de trabajo, y las necesidades, capacidades, aptitudes y aspiraciones del trabajador. (OIT-OMS, 1984). Asimismo, según la Organización Internacional de Trabajo (OIT, 2006) menciona que los trabajadores están

expuestos a sufrir daños por condiciones laborales inseguras, afectando su productividad, desempeño y su satisfacción laboral.

En España, la VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo - INSHT, 2008) indica que un 70.9 % de los trabajadores estaban expuestos a riesgos de accidentes de trabajo, cuyas causas eran las distracciones o descuidos (45 % de casos), la necesidad de trabajar con ritmos muy elevados (19.4 %) y la fatiga (17.8 %). La encuesta destaca que los mayores porcentajes de sintomatología psicósomática (alteraciones de sueño, cefaleas o fatiga) se produjeron en los trabajadores que manifestaron percibirse como expuestos a factores y riesgos psicosociales. (Gil-Monte, Pedro R, López-Vílchez, Jorge, Llorca-Rubio, José Luis, & Sánchez Piernas, Juana. (2016).

Dentro de cualquier organización, el considerar el proceso de permanencia laboral de cada colaborador y los factores psicosociales que pueden influir dicha permanencia en el trabajo, podemos observar que varias industrias consideran recursos de capacitación de nuevos personales, por lo que menciona Chiavenato, (2001), recurrimos a la necesidad de poder indagar el nivel de satisfacción de los empleados, el grado de adaptabilidad y culturización en el nuevo personal dentro del trabajo que en la mayoría de los casos, las organizaciones no siempre satisfacen las expectativas y necesidades de cada empleador.

Un factor de riesgo psicosocial que puede causar efectos negativos en organizaciones de diferentes tipos es la baja satisfacción laboral, que influye negativamente en el dominio cognitivo al provocar una percepción desfavorable del trabajo que se realiza (Gonzalo

Palomo, Carrasco Jairo, Bastías Álvaro, Méndez María y Jiménez Andrés (2014). Esto es de carácter principal en el caso de los trabajadores operativos, debido a que con frecuencia trabajan en bajas condiciones.

De acuerdo a lo mencionado, sugiere la importancia de investigar que dimensiones de riesgos psicosociales (exigencias psicológicas, trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social, compensaciones y doble presencia) están relacionadas a la insatisfacción laboral) de los colaboradores de una institución pública. Los resultados de la investigación serán de uso útil y necesario para ampliar los conocimientos sobre el tema y poder otorgar seguimiento al desempeño y productividad de los colaboradores, ya que en la actualidad es de suma importancia velar la satisfacción de nuestros colaboradores dentro de una organización público o privado.

### **Antecedentes de investigación**

A nivel internacional, la I Encuesta Centroamericana de Condiciones de Trabajo y Salud, OISS (2011), realizó un estudio donde menciona que el número de mujeres que están expuestas a los factores de riesgos psicosociales es superior al de los hombres en distintos países como: Costa Rica, Honduras, El Salvador, Panamá entre otros. Esto nos señala cuán importante es abordar los riesgos psicosociales que están afectando a la organización y las relaciones interpersonales en el trabajo en la actualidad y que, por ende, afecta mucho más en la satisfacción laboral que pueda tener el colaborador frente a inadecuadas condiciones.

Gómez, Hernández y Méndez (2014) investigaron la relación que existe entre los

factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa del sector minero en Chile. Se utilizó el cuestionario SUSESO-ISTAS 21 y el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 en una muestra de 100 trabajadores. Los resultados indican que existe una relación significativa y negativa entre factores de riesgo y satisfacción laboral, en las dimensiones trabajo activo y posibilidades del desarrollo, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, compensaciones y doble presencia.

Venegas & Montoya, (2013-2014) realizó la investigación de Factores psicosociales asociados a la permanencia laboral en los empleados contratados por Sintra empaques y Sintrainduplascol en la compañía de empaques en el municipio de Itagüí – Colombia entre el año 2013 – 2014, teniendo como objetivo definir los factores psicosociales asociados a la permanencia de los empleados. La metodología fue de una investigación cualitativa, de alcance descriptivo, lo cual se concluyó que en el puesto de trabajo a muchos empleados no los reconocen por su productividad laboral y esto hace que influya negativamente para ellos.

Castillo (2014) desarrolló la investigación Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en algunas empresas de producción del centro occidente de Colombia, con el objetivo de describir e interpretar los sentidos derivados de los factores de riesgo psicosocial intralaborales, de forma específica, en las dimensiones de control sobre el trabajo y recompensa, y en su relación con el estrés. El estudio, de orden trasversal-descriptivo-correlacional-interpretativo, aplicó la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Riesgo Psicosocial, formas A y B, en las relaciones intralaborales, extra laborales y estrés de una muestra constituida por 84 personas. Los resultados demostraron que existe una correlación

positiva entre las variables.

A nivel nacional, se encuentra el estudio de Gonzales, E (2017) en su investigación tuvo como objetivo determinar: Factores de Riesgo Psicosocial y El Estrés Laboral En Los Colaboradores De Una Empresa De Servicios Generales Del Alto - Talara. Llegó a la siguiente conclusión que no se ha encontrado relación significativa entre ambas variables, por lo que sus niveles de significancia son mayores a 0,05 indicando que ambas variables son independientes.

Chiquinta (2017) tuvo como objetivo establecer en su investigación de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de las Enfermeras en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Lambayeque- Chiclayo. Llegó a las siguientes conclusiones de que el valor de la correlación de las variables clima organizacional y satisfacción laboral es de 0.73, el cual indica que existe una correlación positiva alta entre ambas variables.

Eca (2013) tuvo como objetivo establecer la relación entre Factores de Riesgos Psicosociales y el Síndrome de Burnout en colaboradores administrativos de una Universidad de la ciudad de Piura, siendo de tipo descriptivo - correlacional, con una muestra de 112 colaboradores cuyas edades oscilaron entre 25 y 70 años de edad y donde se utilizó el cuestionario de Lahera, M. y Góngora, J.J. (2002) y Escala del M.B.I de Síndrome de Burnout de Maslach y S.E Jackson. Finalmente se concluyó que no existió relación entre las variables de estudio.

A nivel local, Huamani, S. (2017) realizó la investigación de Factores de riesgo

psicosociales y satisfacción laboral en el personal de la empresa del Grupo Profitex en Lima Metropolitana, 2017, lo cual tuvo como objetivo determinar la relación entre los factores de riesgos psicosociales y satisfacción laboral. La metodología desarrolló un diseño no experimental, de corte transversal o transaccional de tipo de investigación correlacional. En cuanto a la muestra fue conformada por 200 trabajadores. La recogida de datos se empleó un Cuestionario Test Ista, es así, que se concluyó que existe una correlación significativa inversa. A mayores riesgos psicosociales, menor grado de satisfacción laboral en la industria.

En Callao, Yactayo, C. (2020) determinó la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés en 117 trabajadores. El tipo de estudio fue básico y su diseño fue no experimental, referente al corte, este fue transversal. Los instrumentos que se utilizaron fueron SUSESO/ISTAS 21 – Versión breve (Superintendencia de Seguridad Social de Chile, 2013) y Escala de Percepción Global de Estrés (Cohen et al, 1983) validado en Perú (Guzmán, 2018); los resultados indicaron que existe una correlación significativa positiva (.619\*\*) entre las variables factores de riesgo psicosocial y estrés.

Santaria, E. (2017) desarrolló la investigación de Factores de riesgos psicosociales en los técnicos asistenciales de un instituto de medicina legal de Lima Metropolitana 2017, cuyo objetivo es determinar el perfil de exposición a riesgos psicosociales. La muestra estuvo conformada por 63 participantes de 30 a 45 años. Asimismo, para la recolección de datos, se utilizó el Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) del Método Ista 21. Por ende, se llegó a una conclusión de que las dimensiones con mayor riesgo de exposición psicosocial son: estima (85.7%), inseguridad (81%), doble presencia (76.2%) y exigencias psicológicas

(68.3%).

Esto, de hecho, puede afectar a las relaciones interpersonales de los propios colaboradores, su integridad personal, desempeño y salud física y mental ya que se encuentran afectados por las condiciones laborales inseguras y otros factores de riesgos psicosociales que existen dentro de su área de trabajo.

En relación a lo expuesto anteriormente, nos damos cuenta que es muy importante tener un grato ambiente laboral en donde podamos laborar armónicamente, solo así cualquier trabajador también se sentirá motivado al empezar su día laboral logrando una mayor productividad y desempeño dentro de la organización.

Si bien es cierto, estamos en países del tercer mundo donde somos propensos a muchos acontecimientos que pueden pasar a causa de ciertos riesgos psicosociales, pero aún esperamos a que pase algo grave para recién poder reaccionar en tomar acciones y aprender del error humano.

### **Marco Teórico**

Los factores psicosociales son condiciones que están presentes en el entorno laboral y que afectan positiva o negativamente en la salud y bienestar del trabajador; es decir, estos factores pueden favorecer o perjudicar la calidad de vida laboral. En este último caso, dado su efecto negativo; se convierten en factores de riesgo psicosocial dado que se constituyen en “causas de estrés 21 laboral o estresor, y posee incluso, el potencial de producir daño psicológico, físico o social a las personas” (Gil, 2009, p. 9).

“FACTORES DE RIESGOS  
PSICOSOCIALES QUE SE RELACIONAN CON LA  
INSATISFACCIÓN LABORAL  
DE TRABAJADORES DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA”

Diversas definiciones existen en referencia al riesgo psicosocial, aunque todas ellas la señalan como la causante de afectar la salud de los trabajadores. Así, Gollac (2013), define riesgos psicosociales como “los riesgos para la salud, física, psíquica, mental y social producidos por los determinantes socioeconómicos, la condición de empleo, la organización y el contenido del trabajo y los factores relacionales que participan en el funcionamiento psíquico y mental de los trabajadores” (p. 176).

Pando, Aranda, Parra y Ruiz (2013) manifestaron que el concepto de factores psicosociales se ha utilizado para señalar aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido de trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o la salud (física, psíquica o social) del trabajador, como al desarrollo del trabajo. Los factores psicosociales son susceptibles de provocar daños a la salud de los trabajadores, pero también pueden influir positivamente.

Moreno (2011), menciona que los riesgos psicosociales laborales son situaciones laborales que tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente. Los riesgos psicosociales laborales son situaciones que afectan habitualmente de forma importante y grave la salud (p. 8).

Según la OMS califica a las condiciones que interactúan con el medio laboral, social y pueden afectar la salud física y mental; a la vez consta de interacciones entre el medio laboral y el trabajador como es la enfermera en sus actividades, la satisfacción en el trabajo tiene que ver con las relaciones interpersonales con su superior o compañeros y las condiciones de organización, las capacidades, desempeño laboral, necesidades, además las situaciones

personales fuera del trabajo, como es en su vida personal, todo lo cual, a través de 21 percepciones y experiencias puede intervenir en la salud, rendimiento y desempeño de su labor.

De manera más amplia y detallada, Villarroel (2013), define los riesgos psicosociales no solo considerando la situación del trabajo o característica de la organización, sino también “al contenido del trabajo y la ejecución de la tarea, y que tienen la capacidad de afectar, en forma negativa, el bienestar y la salud (física, psíquica o social) del trabajador y sus condiciones de trabajo” (p. 7). Sin embargo, esta definición supone percepciones y juicios subjetivos de parte del trabajador, dado que cada individuo tiene diversas formas de reaccionar ante estas situaciones. De acuerdo a esta apreciación, el riesgo social no se produce por las condiciones del medioambiente laboral solamente, sino, además, por las características psicológicas del mismo individuo, ya que lo que afecta a uno puede no afectar a otro, de acuerdo a la manera de asumir subjetivamente cada quien, estas experiencias en el físico psicológico del espacio laboral.

Según Villarroel (2013), indica que existen efectos en la salud de los trabajadores expuestos a riesgos psicosociales:

**1. Efectos sobre la salud física de los trabajadores:**

A través de activaciones hormonales y estimulaciones nerviosas se produce aumento de la presión arterial; palpitaciones, cansancio, enfermedades cardiovasculares; tensión muscular, trastornos músculo 24 esqueléticos; dificultades para dormir; trastornos

psicosomáticos; trastornos médicos de diversos tipos (respiratorios, gastrointestinales, entre otras), entre otros.

**2. Efectos sobre la salud psicológica de los trabajadores:**

Tendencia a las excesivas preocupaciones, irritabilidad, depresión; ansiedad, tensión psíquica; desánimo, disminución de la capacidad del procesamiento de información y de respuesta; burnout; aislamiento social debido a la dificultad para establecer relaciones interpersonales y de asociatividad (redes de apoyo social) dentro y fuera del trabajo; conductas relacionadas con la salud (fumar, consumo de alcohol y drogas lícitas o ilícitas, sedentarismo, entre otras); falta de participación social.

**3. Efectos sobre los resultados del trabajo y sobre la propia organización:**

Ausentismo laboral, principalmente por masificación de licencias médicas; mayor incidencia en accidentes de trabajo, con los costos que ello significa para la organización; abusos y violencia laboral, presentismo por personal con jornadas extensas sin productividad o personas físicamente presentes, pero sin producir; aumento de costos de producción, derivado de seguidas rotaciones de personal por despidos o por falta de fidelidad con la empresa, disminución en el rendimiento, productividad y calidad, entre otros; disposición hacia el sabotaje y ausencia de cooperación. (p. 8).

Para dimensionar la variable riesgos psicosociales, se hará uso de la propuesta de Moncada, Llorens, Navarro y Kristensen (2005).

## 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 se deben cumplir los procesos o las actividades del trabajo asignado.

## 2. Trabajo Activo y desarrollo de habilidades

Dos aspectos caracterizan el trabajo activo. 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 desarrollo 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 trabajo que hace, no teniendo claridad de qué forma se hace forma parte del proceso de la entrega del servicio o en el servicio final entregado.

### 3. **Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo**

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 emocionales que derivan los niveles de pertenencia 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.

#### 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.

## 5. Doble presencia

Se refiere a las exigencias simultáneas que suceden desde el trabajo y el hogar. Este tipo de riesgo puede llegar a ser altas 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 e 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 doméstica:** 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.

Dentro de la investigación, se destacó algunas teorías que son importantes para la variable de factores de riesgos psicosociales:

### 1. Teoría del campo (Kurt Lewis 1939):

Lewin definió a la teoría de campo como «una totalidad de factores coexistentes concebidos como mutuamente interdependientes por ello en los enunciados básicos que posesiona a cualquier conducta u otro cambio en el ámbito psicológico depende solamente del campo individual a nivel psicológico en ese momento, de tal manera que no se puede elegir a grupos

determinados ni aislados dentro de una situación, cuya importancia no puede juzgarse sin la consideración de la situación global, la teoría del campo encuentra útil, como norma, caracterizar la situación en su totalidad”. (Fernández, 2009).

## **2. Modelo demanda / control-apoyo social (1959):**

Según el modelo demanda / control-apoyo social de Karasek, R. (1979), explica lo que acontece entre la organización del trabajo, el contenido de las tareas, las demandas de tipo psicológico (cuantitativas y cualitativas) y el control o autonomía decisional del trabajador sobre su trabajo. El estrés (job strain) es el resultado de la interacción entre las demandas psicológicas elevadas y la limitada libertad para la toma de decisiones, es decir, el bajo control. El nivel de demandas laborales suele derivarse del nivel de producción de la empresa, mientras que el nivel de control depende más bien del organigrama (estructura de autoridad, sistema de responsabilidades, etc.). La demanda elevada puede darse por el ritmo y la rapidez del trabajo, por la cantidad de trabajo, por órdenes contradictorias, por demandas conflictivas, por la necesidad de concentración, por la cantidad de interrupciones y por la dependencia del ritmo de los demás. Entre tanto, el control hace referencia al conjunto de recursos que el trabajador tiene a su disposición para hacer frente a las demandas; viene determinado tanto por su nivel de formación y habilidades, como Factores psicosociales de origen laboral, 361 estrés y morbilidad en el mundo Psicología desde el Caribe. Universidad del Norte. Vol. 31 (2): 354-385, 2014 ISSN 0123-417X (impreso) ISSN 2011-7485 (on line) por su grado de autonomía

y de participación en la toma de decisiones sobre aquellos aspectos que afectan su trabajo (Karasek, 1979).

Para la variable de satisfacción laboral, Chiavenato (2007), indicó que la “satisfacción laboral, es el grado o desagrado que expresa el personal de enfermería en relación a los factores intrínsecos y extrínsecos en su ambiente laboral” (p. 71)

La satisfacción en el trabajo, se puede definir de manera muy genérica, como la actitud general de la persona hacia su trabajo. Los trabajos que las personas desempeñan son mucho más que actividades que realizan, pues además requiere interacción con los colegas y con los gerentes, cumplir con los reglamentos organizacionales, así como con sus políticas, cumplir con los estándares de desempeño, sobrevivir con las condiciones de trabajo, entre muchas otras cosas. (Palacios, 2009, p. 21)

Pacheco (2014), indicó que la “satisfacción en el trabajo es en la actualidad uno de los temas más relevantes en la psicología del trabajo y de las organizaciones” (p. 27) de este autor se rescata la dinámica del desarrollo de la teoría organizacional relacionado al trabajo en la cual la evolución de las concepciones de la producción del trabajador está fundamentado en las siguientes aspectos: (a) Posible relación directa entre la productividad y la satisfacción del trabajo; (b) Posibilidad y demostración de la relación negativa entre la satisfacción y las pérdidas horarias; (c) Relación posible entre satisfacción y clima organizativo.

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.

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.

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.

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

### **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 29 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).

## **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).

## **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).

## **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).

## **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 30 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).

Por otro lado, se destacó algunas teorías que son importantes para la variable de satisfacción laboral:

**1. Teoría de bifactorial de Hezberg (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.

**2. 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.

**3. Teoría de los eventos situacionales de (Quarstein, McAffe, & Glassman, 1992):**

Según Villarreal (2016) refiere que en esta teoría se sostiene que la satisfacción laboral está determinada por factores denominados características situacionales y eventos situacionales. Las características situacionales son los aspectos laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto (sueldo, oportunidades de promoción, condiciones de trabajo, política de la empresa y supervisión). Los eventos situacionales son facetas laborales que los trabajadores no evaluaron antes, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto. Estos pueden ser positivos (tiempo libre por culminar una tarea) o negativos (desperfecto de una máquina). (p.65).

**4. Teoría de la discrepancia. Locke, (1968):**

Para este teórico la satisfacción laboral subyace 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.

## **1.2. Formulación del Problema:**

¿Qué relación existe entre las dimensiones de riesgos psicosociales del SUSESO ISTAS 21 e insatisfacción laboral en trabajadores de una institución pública en 2022?

## **1.3. Objetivos:**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar que dimensiones de riesgos psicosociales del SUSESO ISTAS 21 versión breve están relacionadas a la insatisfacción laboral de los colaboradores de una institución pública en 2022.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Identificar el resultado de la dimensión de trabajo activo y desarrollo de habilidades del cuestionario de SUSESO ISTAS 21 de los trabajadores de una institución pública en 2022.
- Buscar el resultado de la dimensión exigencias psicológicas del cuestionario de SUSESO ISTAS 21 que poseen los trabajadores de una institución pública en 2022.
- Reconocer el resultado de la dimensión de compensaciones del cuestionario de SUSESO ISTAS 21 que poseen los trabajadores de una institución pública en 2022.

## **1.4. Hipótesis:**

### **1.4.1. Hipótesis general:**

Existe relación estadísticamente significativa entre las dimensiones de factores de riesgos psicosociales e insatisfacción laboral de los trabajadores de una institución pública en 2022.

**1.4.2. Hipótesis específicas:**

- Existe relación estadísticamente significativa entre las dimensiones de satisfacción laboral y las de riesgos psicosociales de los trabajadores de una institución pública en 2022.
- Se encuentra mayor insatisfacción laboral de los trabajadores de una institución pública en 2022.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de investigación:

El estudio de este trabajo de investigación es cuantitativo de diseño no experimental transversal analítico de alcance correlacional porque su finalidad es conocer la relación entre los dos conceptos en un contexto particular (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

El diseño empleado es no experimental de tipo transversal porque se recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (Hernández, et al., 2010).

### 2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos):

#### **Población:**

En esta investigación la población está compuesta por 131 trabajadores de una institución pública. Se obtuvo la información a detalle por parte del psicólogo y del representante directivo, quien accedió el permiso respectivo para poder realizar dicha investigación.

#### **Muestra:**

La muestra es un subgrupo de elementos que pertenecen a la población o universo del cual se recopilan los datos que serán representativos y se pretenderá generalizar los resultados del estudio (Hernández et al., 2014). Es por ello, que se trabajó con una muestra de 98 colaboradores.

Para la investigación desarrollada se utilizó el tipo de muestreo intencional (no probabilístico), ya que se seleccionó a una muestra (potencial colaboración en el estudio) de la población de la institución pública en base a los criterios del psicólogo y mi persona.

Las técnicas de muestreo de tipo no probabilísticas, consiste en la selección de los sujetos a estudio dependerá de ciertas características, criterios, etc. que él (los) investigador (es) considere (n) en ese momento; por lo que pueden ser poco válidos y confiables o reproducibles; debido a que este tipo de muestras no se ajustan a un fundamento probabilístico, es decir, no dan certeza que cada sujeto a estudio represente a la población blanco. (Walpole & Myers, 1996; Ávila Baray; Arias-Gómez et al.).

### **2.3. Técnicas, Instrumentos y recolección de datos:**

#### **Técnicas**

Padilla, Gonzales y Pérez (1998) refieren que un cuestionario es un instrumento que recoge información o indicadores sobre las variables motivo de estudio por medio de preguntas organizadas. Mientras tanto Urbina (2014) se refiere a las escalas como un instrumento que permitirá el agrupo a sus variables a modo de intensidad o dificultad.

Por ello, la técnica que se aplicó en la investigación fue el cuestionario, ya que permitió recolectar información por medio de las respuestas a las preguntas de los objetivos. Es así, se aplicaron 2 instrumentos, primero el cuestionario de riesgos psicosociales SUSESO ISTAS 21, versión breve y la Escala de satisfacción laboral SL – ARG.

## **Instrumentos de recolección de datos**

### **Ficha Técnica de la Variable de Factores de riesgo psicosociales**

**Nombre:** Cuestionario de Riesgos psicosociales en el Trabajo SUSESO ISTAS – 21

Versión Breve

**Autor:** Superintendencia de Seguridad Social en Chile

**Forma de aplicación:** Individual o colectiva

**Tiempo:** 15 a 20 minutos

El SUSESO ISTAS - 21 está conformado por 20 ítems de los cuales se divide en cinco dimensiones: exigencias psicológicas, trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social en el empresa y calidad, compensaciones y doble presencia. La forma de aplicación es hacia trabajadores de forma individual o colectiva dentro de un tiempo aproximado de 15 a 20 minutos. Es un instrumento de evaluación a la prevención de salud ocupacional, identificando riesgos laborales al nivel de menor complejidad. Asimismo, para la valoración del riesgo aporta valores poblacionales de referencia que representan un objetivo de exposición a corto plazo por diferentes empresas, es así que debería utilizarse para fines de prevención de origen de riesgos laborales (disminuyendo o eliminándolos) para obtener un mejor trabajo saludable.

### **Cálculo e interpretación:**

En la Versión Breve, el cálculo de puntuaciones se hace directamente con los puntos obtenidos. Además, se considera la sumatoria simple de los puntos totales obtenidos en cada dimensión mayor. Con este puntaje es posible realizar un cálculo de la prevalencia, es decir,

del porcentaje de trabajadores que se encuentra en cada nivel de riesgo, bajo, medio o alto, utilizando los límites de cada nivel.

**Validez de la variable:**

Según en la investigación realizada por Tapia Alfaro, S. (2017) Factores de riesgos psicosociales y satisfacción laboral en enfermeras de Instituto Nacional de Salud de Niño, los instrumentos utilizados fueron Cuestionario SUSESO ISTAS 21 (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 Istas 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 coeficiente alfa de Crombach, según Paella y Martins (2012, p.169) es un método que nos permitirá conocer el grado de confiabilidad; así como la validez, son elementos de medición importantes para todo instrumento, representado a través de una escala Likert.

<i>Interpretación de coeficiente de confiabilidad</i>	
<b>Rangos</b>	<b>Confiabilidad</b>
0.81 - 1	Muy alta
0.61 - 0.80	Alta
0.41 - 0.60	Media
0.21 - 0.40	Baja
0 - 0.20	Muy Baja

*Fuente: Paella y Martins (2012, p.169). Metodología de la investigación cuantitativa*

### **Ficha Técnica de la Variable de Satisfacción Laboral**

**Nombre:** Escala de Satisfacción Laboral SL – ARG

**Autor:** Ruíz y Zavaleta

**Forma de aplicación:** Individual o colectiva

**Tiempo:** 15 a 20 minutos

La Escala de Satisfacción Laboral SL – ARG está conformada por 43 ítems y es descrito por seis dimensiones: condiciones de trabajo, remuneración y beneficios laborales, supervisión, relaciones humanas, promoción y capacitación, comunicación y puesto de trabajo. La forma de aplicación es hacia los trabajadores ya sea individual o colectiva en un tiempo aproximado de 15 a 20 minutos. Su objetivo de este instrumento es medir la satisfacción laboral del personal dentro de su área de trabajo y poder evidenciar la actitud que tiene el colaborador.

#### **Aplicación:**

Esta escala se puntúa de tal manera: Totalmente de acuerdo (T.A), de acuerdo (D.A), indiferente (I), en desacuerdo (E.D), totalmente en desacuerdo (T.D), donde la persona marcará los 43 ítems de acuerdo a su criterio y para esto se le da un tiempo aproximado de 20 minutos para completar la escala.

### **Validez de la variable:**

Según el estudio de Mori Villanueva, S. (2020) Personalidad con tendencia a la rotación voluntaria y satisfacción laboral en el personal de tropa de una entidad castrense, se realizó la validación contando con 44 ítems seleccionados en 7 factores. Así mismo en relación a la validez del ítem – test de SL- ARG se estableció a través de correlación ítems test por medio del estadístico de Pearson donde se determinó de 43 ítems validos ( $p < 0,01$ ), así mismo la confiabilidad de la prueba se obtuvo por medio del coeficiente alfa de Cronbach de 0.878, lo cual nos indica que el instrumento es confiable.

### **2.4. Procedimiento de análisis de datos:**

Para la elaboración de los análisis de esta investigación, se utilizó el programa de paga STATA, en su versión 16.1, con número de licencia N° 401609226694 con el objetivo óptimo de interpretar los resultados. Asimismo, para la elección de las pruebas estadísticas adecuadas se realizó un análisis de normalidad a través de prueba estadística (shapiro-wilk) e histogramas para el riesgo psicosocial en el trabajo y para satisfacción laboral.

### **2.5. Aspectos éticos:**

Con respecto a los aspectos éticos, inicialmente se aprobó el consentimiento por parte del jefe de la institución pública con el objetivo de poder realizar una investigación correlacional con las dimensiones de factores de riesgos psicosociales e insatisfacción laboral. Asimismo, se contó con el consentimiento informado de cada uno de los colaboradores para tener su participación en cada uno de los cuestionarios. Por ende, se consideró altamente la

responsabilidad, perseverancia y compromiso para desarrollar dicha investigación, ya que se requirió de tiempo y concentración para obtener resultados óptimos. Por lo que se ha evitado presenciar el plagio respetando así, las ideas de los autores citando adecuadamente las fuentes de textos, de bibliografía, de páginas web y/o artículos. Asimismo, se salvaguardó la integridad de cada trabajador, respetando su imagen y personalidad al momento de colaborar con los instrumentos seleccionados.

### CAPÍTULO III. RESULTADOS

#### Análisis de normalidad de las dimensiones de Riesgos Psicosociales

En la Tabla 1, se puede observar que por prueba estadística la única dimensión que se distribuye de manera normal es exigencias psicológicas. Como evidencia de ello se reportan los histogramas (**fig1 – fig5**) con los cuales se puede corroborar los valores obtenidos mediante la prueba estadística de shapiro-wilk.

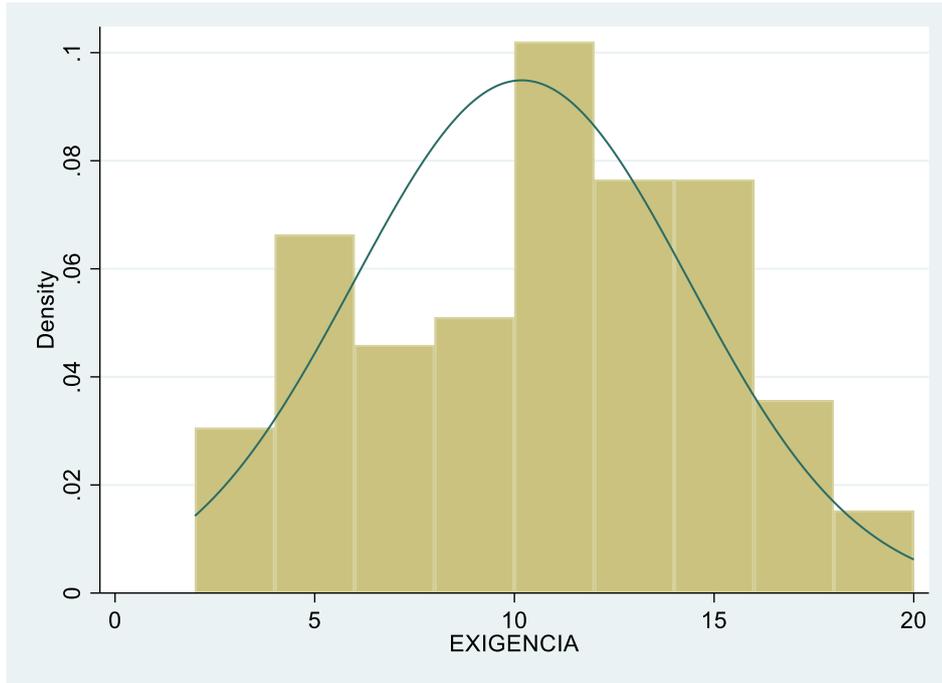
**Tabla 1**

*Evaluación de la normalidad de las dimensiones de riesgo psicosociales en el trabajo*

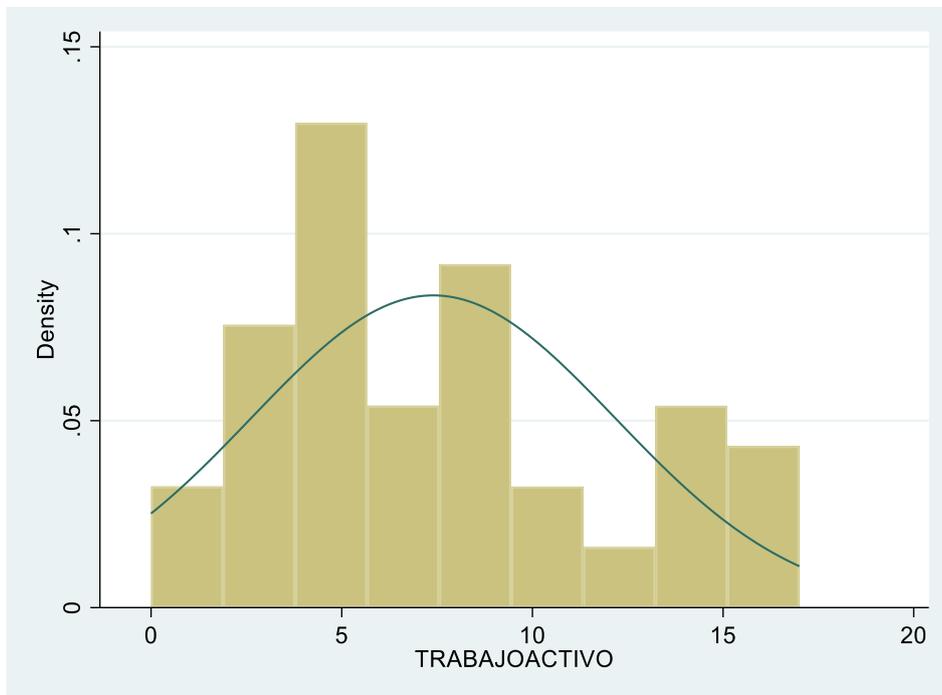
	<b>PVALOR</b>	<b>N</b>
<b>Exigencias Psicológicas</b>	0.14482	98
<b>Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades</b>	0.00041	98
<b>Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo</b>	0.02008	98
<b>Compensaciones</b>	0.04809	98
<b>Doble Presencia</b>	0.02239	98

Fuente: Elaboración propia

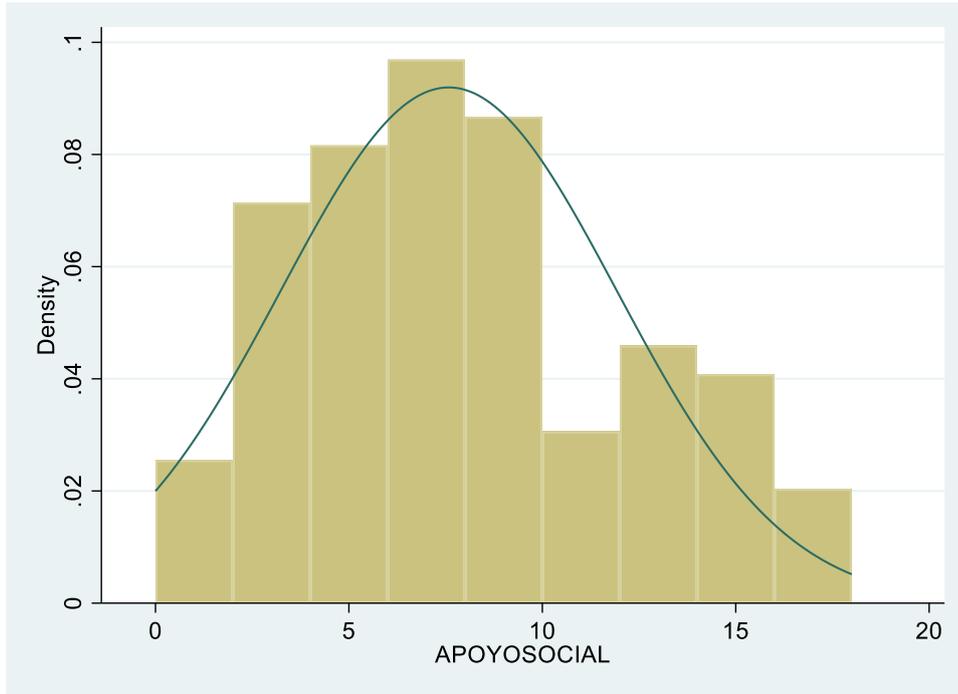
“FACTORES DE RIESGOS  
 PSICOSOCIALES QUE SE RELACIONAN CON LA  
 INSATISFACCIÓN LABORAL  
 DE TRABAJADORES DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA”



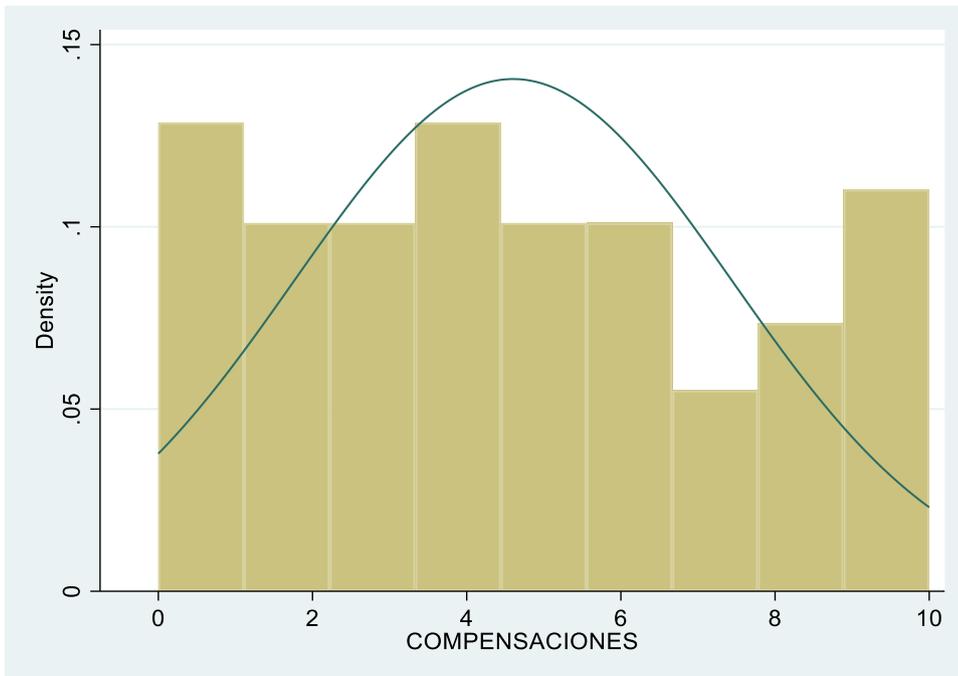
**Fig1.** Histograma de la dimensión exigencias psicológicas



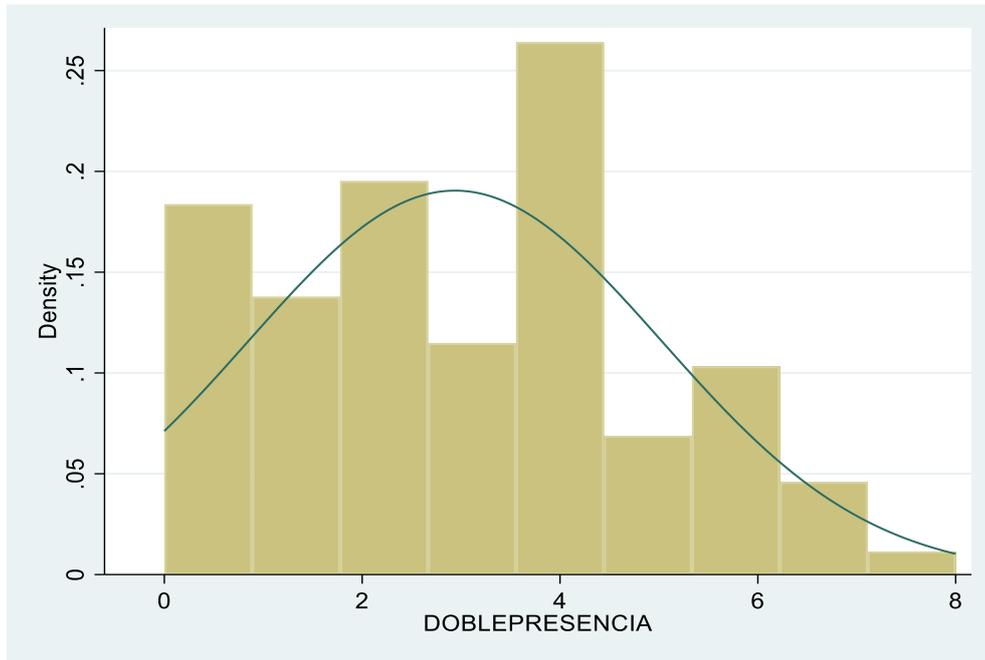
**Fig2.** Histograma de la dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades



**Fig3.** Histograma de la dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo



**Fig4.** Histograma de la dimensión Compensaciones



**Fig5.** Histograma de la dimensión Doble Presencia

### **Análisis de normalidad de las dimensiones de Satisfacción Laboral**

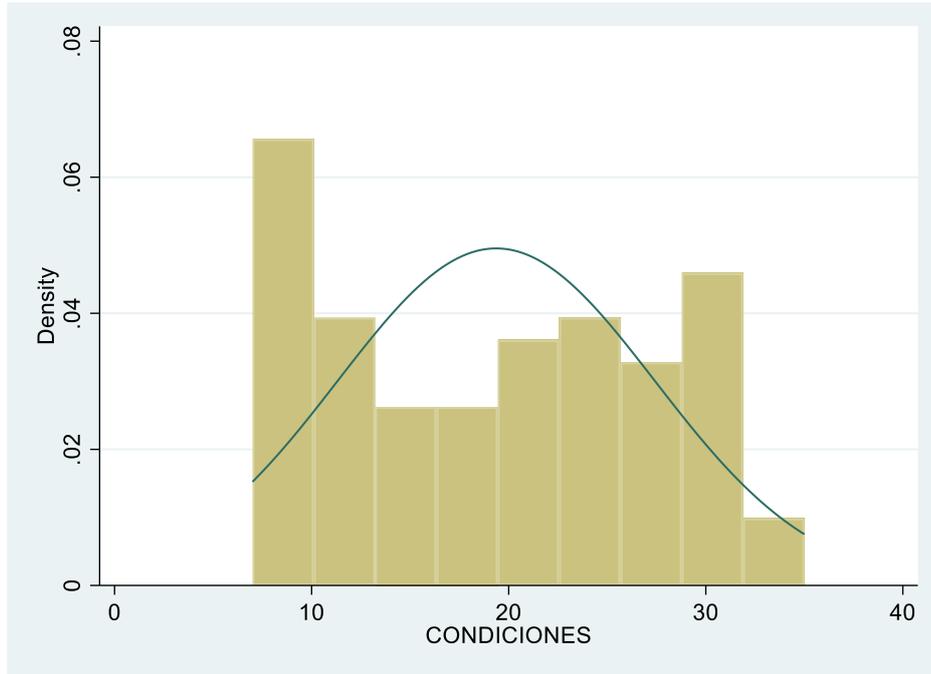
En la Tabla 2, se puede observar que la distribución de todas las dimensiones tiene un valor  $p < 0.05$  por lo cual podemos decir que todas tienen una distribución no normal. Esto también se puede corroborar al observar los histogramas (**fig6 – fig12**).

**Tabla 2**

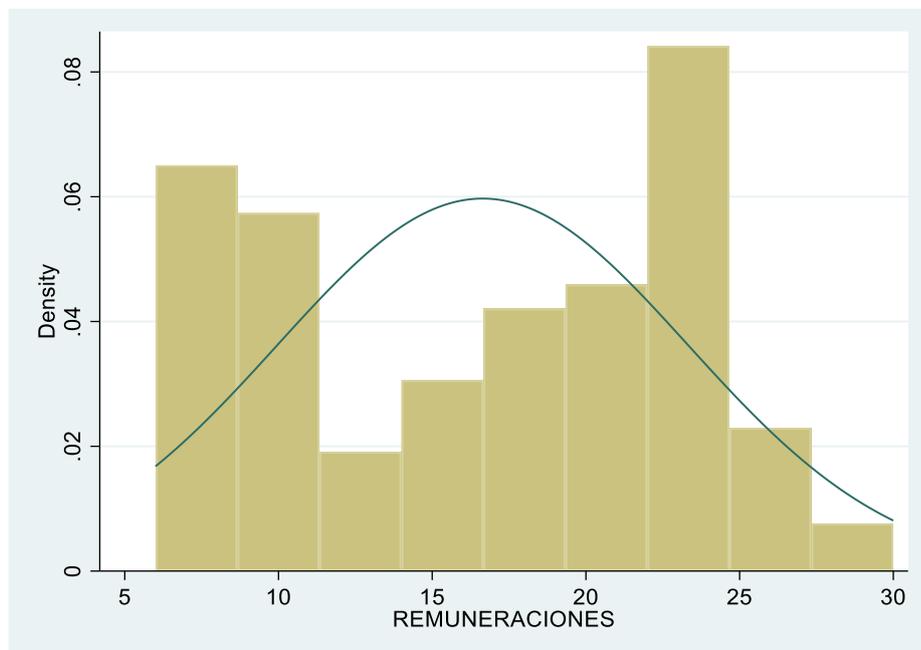
*Evaluación de la normalidad de las dimensiones de satisfacción laboral*

	<b>PVALOR</b>	<b>N</b>
<b>Condiciones de Trabajo</b>	0.00019	98
<b>Remuneraciones y beneficios laborales</b>	0.00009	98
<b>Supervisión</b>	0.00059	98
<b>Relaciones humanas</b>	0.00016	98
<b>Promoción y capacitación</b>	0.00017	98
<b>Comunicación</b>	0.00001	98
<b>Puesto de trabajo</b>	0.00008	98

Fuente: Elaboración propia

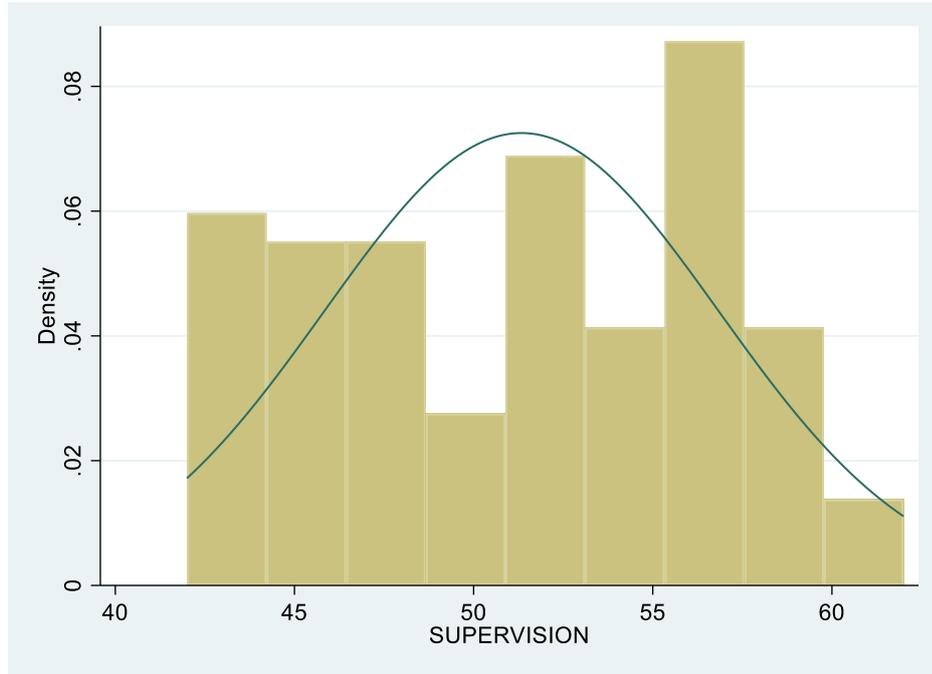


**Fig6.** Histograma de la dimensión Condiciones de Trabajo

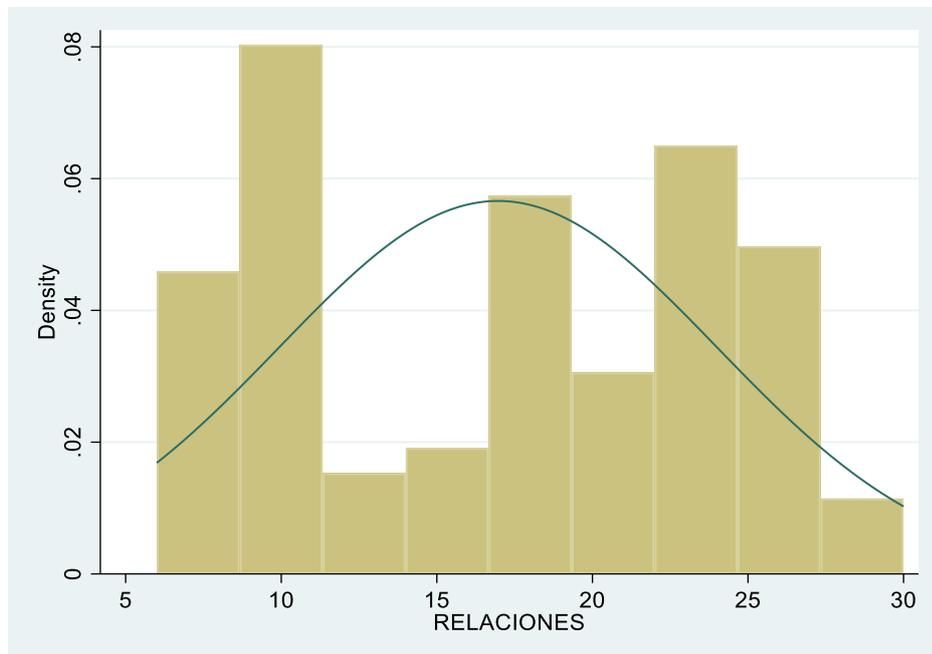


**Fig7.** Histograma de la dimensión Remuneraciones y beneficios laborales

“FACTORES DE RIESGOS  
 PSICOSOCIALES QUE SE RELACIONAN CON LA  
 INSATISFACCIÓN LABORAL  
 DE TRABAJADORES DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA”

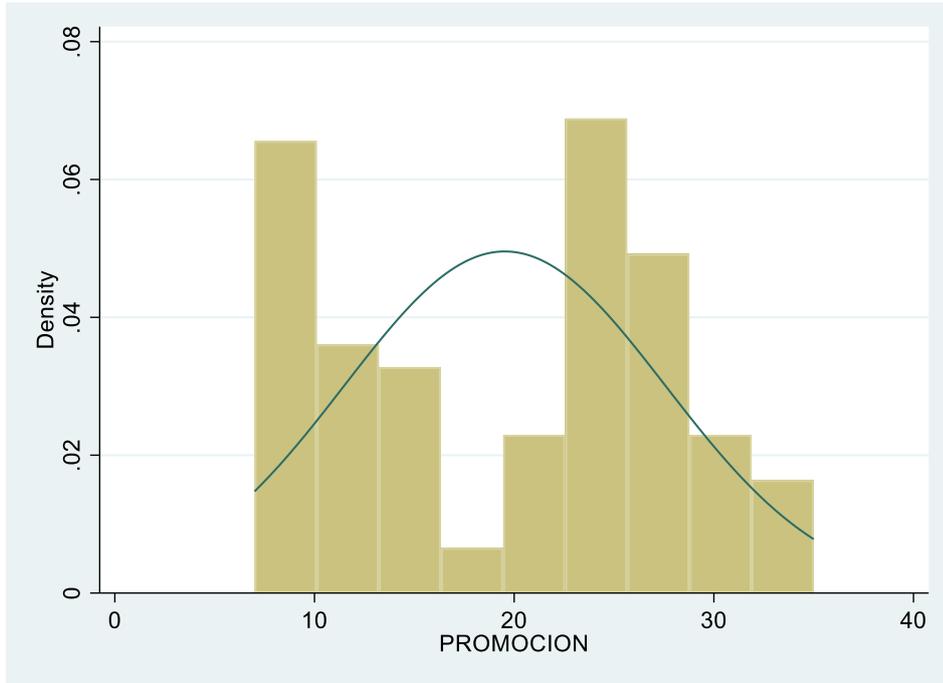


**Fig8.** Histograma de la dimensión Supervisión

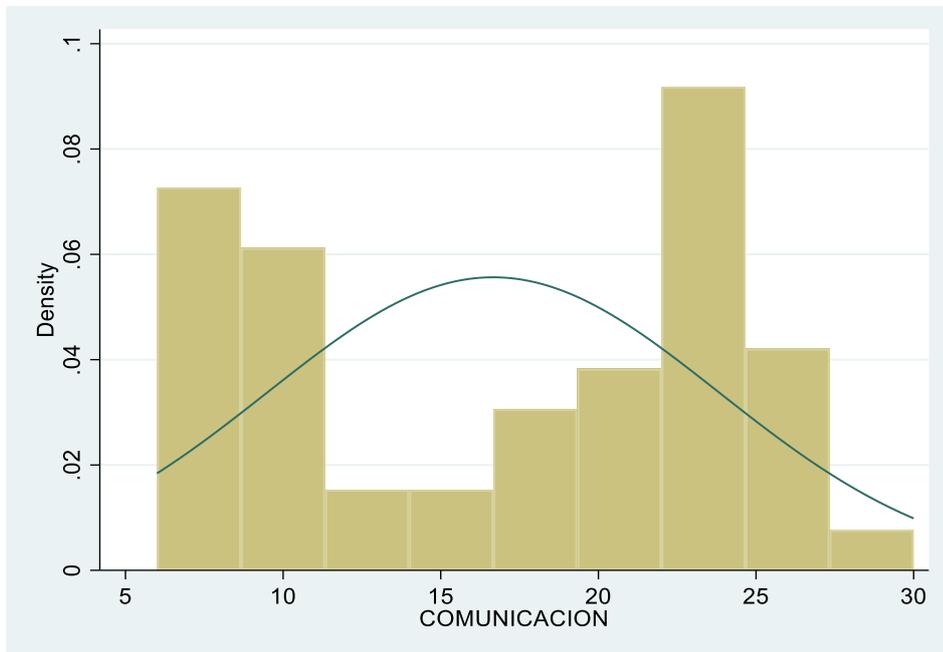


**Fig9.** Histograma de la dimensión Relaciones humanas

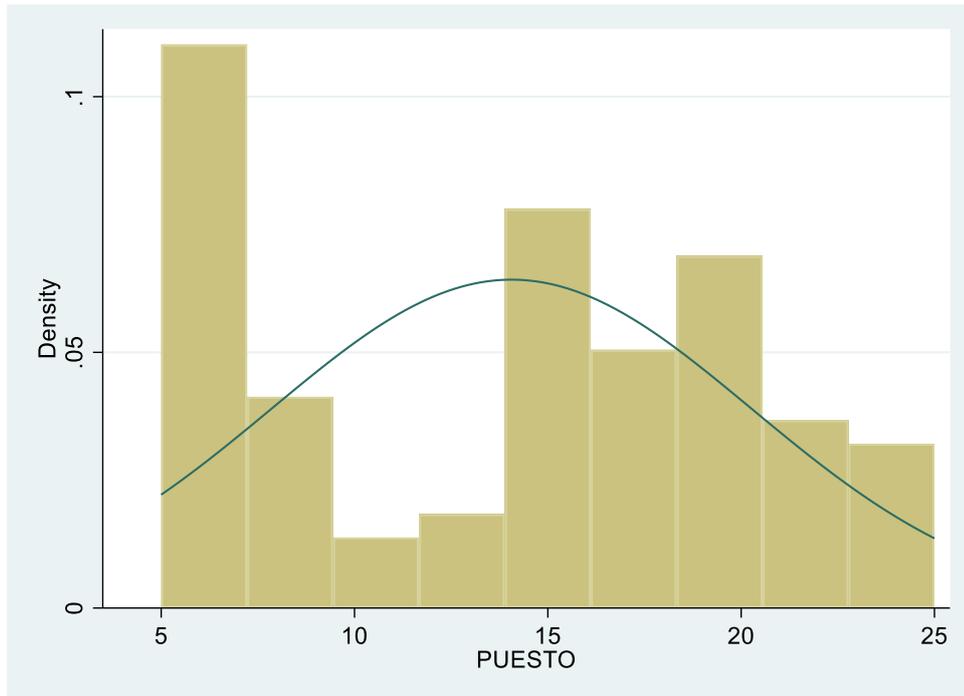
“FACTORES DE RIESGOS  
 PSICOSOCIALES QUE SE RELACIONAN CON LA  
 INSATISFACCIÓN LABORAL  
 DE TRABAJADORES DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA”



**Fig10.** Histograma de la dimensión Promoción y capacitación



**Fig11.** Histograma de la dimensión Comunicación



**Fig12.** Histograma de la dimensión Puesto de trabajo

### **Análisis correlacional entre las dimensiones de riesgos psicosociales y de satisfacción laboral**

En la Tabla 3, podemos identificar que las relaciones estadísticamente significativas:

1) exigencias psicológicas tienen una relación inversamente proporcional con condiciones de trabajo y comunicación; 2) trabajo activo y desarrollo de habilidades y apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo están relacionadas de forma inversamente proporcional con todas las dimensiones de riesgos psicosociales; 3) doble presencia se asocia de forma inversamente proporcional con supervisión.

Por otro lado, en la Tabla 3 también podemos resaltar que compensaciones fue la única dimensión de riesgo psicosocial que muestra relaciones inversamente proporcionales que no son estadísticamente significativas con las dimensiones de satisfacción laboral.

**Tabla 3**

*Matriz correlacional entre dimensiones de riesgo psicosocial y dimensiones de satisfacción laboral*

		<b>Exigencias Psicológicas</b>	<b>Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades</b>	<b>Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo</b>	<b>Compensaciones</b>	<b>Doble Presencia</b>
<b>Condiciones de Trabajo</b>	rho	<b>-0.2389</b>	<b>-0.3385</b>	<b>-0.2934</b>	-0.1497	-0.171
	n	98	98	98	98	98
	p	0.0178	0.0007	0.0034	0.1412	0.0923
<b>Remuneraciones y beneficios laborales</b>	rho	-0.1726	<b>-0.3431</b>	<b>-0.2573</b>	-0.1771	-0.1629
	n	98	98	98	98	98
	p	0.0891	0.0005	0.0105	0.081	0.109
<b>Supervisión</b>	rho	-0.1969	<b>-0.3152</b>	<b>-0.2661</b>	-0.1928	<b>-0.2014</b>
	n	98	98	98	98	98
	p	0.052	0.0016	0.0081	0.0572	0.0467
<b>Relaciones humanas</b>	rho	-0.1535	<b>-0.3205</b>	<b>-0.3174</b>	-0.1897	-0.1763
	n	98	98	98	98	98
	p	0.1313	0.0013	0.0015	0.0614	0.0824
<b>Promoción y capacitación</b>	rho	-0.1496	<b>-0.2951</b>	<b>-0.2395</b>	-0.149	-0.1029
	n	98	98	98	98	98
	p	0.1414	0.0032	0.0175	0.1431	0.3133
<b>Comunicación</b>	rho	<b>-0.2177</b>	<b>-0.3183</b>	<b>-0.2859</b>	-0.1952	-0.1841
	n	98	98	98	98	98
	p	0.0313	0.0014	0.0043	0.0541	0.0696
<b>Puesto de trabajo</b>	rho	-0.1174	<b>-0.3067</b>	<b>-0.2431</b>	-0.1131	-0.1065
	n	98	98	98	98	98
	p	0.2494	0.0021	0.0159	0.2673	0.2967

Fuente: Elaboración propia

### **Análisis de las dimensiones de riesgos psicosociales por niveles**

En la Tabla 4, se resalta que en exigencias psicológicas el 40.82% está en riesgo alto; en Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades el 44.9% se encuentra en riesgo bajo; en Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo más de la mitad (58.16%) se encuentra en riesgo alto; en Compensaciones hay una distribución casi igual entre los que están en riesgo bajo, riesgo medio y riesgo alto; en cuanto a Doble Presencia la mayoría (43.88%) se encuentra en riesgo alto. Es decir, que la gran mayoría de los participantes de este estudio se encuentra en riesgos altos en las diferentes dimensiones de riesgos psicosociales.

**Tabla 4**

	Riesgo bajo		Riesgo medio		Riesgo alto		SD
	n	%	n	%	n	%	
<b>Exigencias Psicológicas</b>	33	33.67	25	25.51	40	40.82	0.8645361
<b>Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades</b>	44	44.9	18	18.37	36	36.73	0.9044389
<b>Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo</b>	19	19.39	22	22.45	57	58.16	0.7947333
<b>Compensaciones</b>	25	25.51	36	36.73	37	37.76	0.7899538
<b>Doble Presencia</b>	28	28.57	27	27.55	43	43.88	0.8415994

*Niveles de las dimensiones de riesgos psicosociales en el trabajo*

Fuente: Elaboración propia

### Análisis de niveles de satisfacción laboral

En la Tabla 5, se puede observar cuantos de los participantes se encuentran satisfechos o insatisfechos con su situación laboral.

De acuerdo con esta tabla podemos ver que, en primer lugar, de manera general gran parte de los participantes (35.71%) se encuentra con una alta insatisfacción laboral, en segundo lugar, se encuentran los que presentan alta satisfacción laboral con un 24.49%; en último lugar, se destaca que el 20.41% presenta parcial satisfacción laboral.

**Tabla 5**  
*Niveles de satisfacción laboral*

	Satisfacción laboral		
	n	%	SD
<b>Alta Insatisfacción</b>	35	35.71	
<b>Parcial Insatisfacción</b>	7	7.14	1.644025
<b>Regular</b>	12	12.24	
<b>Parcial Satisfacción</b>	20	20.41	
<b>Alta Satisfacción</b>	24	24.49	

Fuente: Elaboración Propia

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1. Discusión:

El análisis de esta investigación fue desarrollado a base de las variables de factores de riesgos psicosociales y satisfacción laboral provenientes de una institución pública para poder averiguar si una de las variables estudiadas repercute en la otra. Por ende, se aplicó instrumentos obteniendo resultados que desde luego se comparará con estudios anteriores sustentando los constructos de las variables.

Con respecto al planteamiento del problema, según la tabla 3 nos dice que existe correlación significativa inversa a nivel de 0,05 entre las *dimensiones de riesgos psicosociales* con las de satisfacción laboral: *exigencias psicológicas* con condiciones de trabajo ( $\rho=-,389$ ;  $p=0.0178$ ) y comunicación ( $\rho=-,177$ ;  $p=0.0313$ ); *trabajo activo y desarrollo de habilidades* con condiciones de trabajo ( $\rho=-,385$ ;  $p=0.0007$ ), remuneraciones y beneficios laborales ( $\rho=-,431$ ;  $p=0.0005$ ), supervisión ( $\rho=-,152$ ;  $p=0.0016$ ), relaciones humanas ( $\rho=-,205$ ;  $p=0.0013$ ), promoción y capacitación ( $\rho=-,951$ ;  $p=0.0032$ ), comunicación ( $\rho=-,183$ ;  $p=0.0014$ ) y puesto de trabajo ( $\rho=-,067$ ;  $p=0.0021$ ); *apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo* con condiciones de trabajo ( $\rho=-,943$ ;  $p=0.0034$ ), remuneraciones y beneficios laborales ( $\rho=-,573$ ;  $p=0.0105$ ), supervisión ( $\rho=-,661$ ;  $p=0.0081$ ), relaciones humanas ( $\rho=-,174$ ;  $p=0.0015$ ), promoción y capacitación ( $\rho=-,395$ ;  $p=0.0175$ ), comunicación ( $\rho=-,859$ ;  $p=0.0043$ ) y puesto de trabajo ( $\rho=-,431$ ;  $p=0.0159$ ), doble presencia con supervisión ( $\rho=-,014$ ;  $p=0.0467$ ), lo cual significa que a mayor sean las dimensiones de

riesgos psicosociales, menor son las dimensiones mencionadas de satisfacción laboral . Estos resultados son reforzados con el estudio de Huamani. S. (2017) expresando que existe una correlación significativa inversa entre las variables de riesgos psicosociales y satisfacción laboral. A mayores riesgos psicosociales, menor grado de satisfacción laboral en la industria. Esto se asocia al concepto del informe analítico del estrés en el trabajo publicado por el Consejo de Salud Ocupacional (2016) lo cual menciona que un trabajo satisfactorio y justo, da a la persona salud; pero un trabajo que sobrepase las capacidades personales y con un ambiente negativo, puede enfermar a la persona, incrementa la posibilidad de que ocurran accidentes y afecta el rendimiento y el ambiente de trabajo en general.

Sin embargo, la dimensión de compensaciones de riesgos psicosociales muestra relación inversamente proporcional no significativo con las dimensiones de satisfacción laboral. Esto lo muestran Gómez, Hernández y Méndez (2014) señalan que existe una relación significativa y negativa entre factores de riesgo y satisfacción laboral, en las dimensiones trabajo activo y posibilidades del desarrollo, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, compensaciones y doble presencia, indicando que a mayor riesgo 4 psicosocial percibido menor es la satisfacción laboral.

En relación al objetivo general de la investigación, se determinó que las dimensiones de riesgos psicosociales como las exigencias psicológicas, el apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo y doble presencia están muy relacionados a la insatisfacción laboral con un porcentaje de 35.71%, por lo que los colaboradores no presentan productividad y buen desempeño laboral dentro del área de trabajo. Estos principales riesgos han influido mucho en la capacidad de poder relacionarse con los demás y poder tener resultados laborales óptimos.

Por lo cual los resultados se asemejan a la investigación de Venegas & Montoya, (2013-2014) señalando que a muchos empleados no los reconocen por su productividad laboral que vienen realizando dentro de una organización y esto hace que influya negativamente para ellos ya que la actividad complementa con su proactividad. Según la Organización Internacional de Trabajo (OIT, 2006) menciona que los trabajadores están expuestos a sufrir daños por condiciones laborales inseguras, afectando su productividad, desempeño y su satisfacción laboral estando dentro de una organización.

Por otro lado, según la tabla 4, se describe los resultados de las dimensiones de riesgos psicosociales en el trabajo por niveles, lo cual responde a los objetivos específicos de la investigación. Exigencias psicológicas representa el 40.82%, es decir, se encuentra en riesgo alto; en Trabajo activo y desarrollo de habilidades el 44.0%, se encuentra en riesgo bajo y Doble Presencia el 43.88% que también está en riesgo alto. Entonces podemos decir que la gran mayoría de los colaboradores de este estudio se encuentra en riesgos altos en las diferentes dimensiones de riesgos psicosociales.

Por lo cual, podemos comparar con el estudio de Trinidad, E. (2017) mencionado que las dimensiones con mayor riesgo de exposición psicosocial son: estima (85.7%), inseguridad (81%), doble presencia (76.2%) y exigencias psicológicas (68.3%). Según (Moncada, Llorens, Navarro y Kristensen, 2005) la exigencia psicológica 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. Así

como también menciona en la dimensión de trabajo activo, 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).

Respectivamente, en la tabla 5 nos señala los porcentajes de satisfacción laboral donde el 35.71% de trabajadores están insatisfechos, es decir, la gran mayoría de trabajadores no encuentran un grato ambiente laboral por lo que su productividad disminuye. Para 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. Asimismo, el 24.49% de colaboradores presentan alta satisfacción laboral y el 20.41% presenta parcial satisfacción laboral.

En la investigación, se tuvo ciertas limitaciones para la continuidad satisfactoria como el factor tiempo que resultó ser un limitante para mí ya que, no solo es realizar el trabajo de tesis si no, que también se tiene otras responsabilidades y actividades por hacer. Asimismo, las limitaciones bibliográficas, investigar otras fuentes de búsqueda sin ningún respaldo académico que sustente el estudio de las variables de la investigación sistemática. Una de ellas es la carencia de antecedentes o estudios de las ambas variables en empresas que cuenten con

un personal que estén expuestos a riesgos psicosociales y la falta de accesibilidad de poder emplear instrumentos de evaluación en cuanto a las dos variables para conocer más a fondo en cada una de ellas. Por último, fue importante para los mismos trabajadores la limitación de confidencialidad, lo cual no se divulgó ningún resultado de las pruebas aplicadas.

Los aportes actuales son considerados por muchos, como ayuda que abre diferentes perspectivas y esperanzas tanto en asuntos de conocimientos como en la tecnología. En este caso, de acuerdo a los resultados significativos obtenidos de las variables del estudio de investigación, se considera que este presente trabajo puede contribuir a tomar estrategias óptimas próximamente con el fin de mejorar la productividad del trabajador, disminuyendo diversos riesgos psicosociales para que así, también pueda sentirse satisfecho estando dentro de la organización, sin sentirse amenazado por algún riesgo que teme que le pueda ocurrir, así como también el desarrollo del estudio implicaría para otros estudiantes conocer más a fondo ambas variables trabajadas, cuáles fueron los resultados y conocer el porcentaje de correlación.

No olvidar que presenciar riesgos psicosociales dentro de una organización no es de total agrado, lo único que puede lograr es que el trabajador labore con mucha inseguridad o estar alerta en todo momento, lo cual no es favorable para su desempeño y proactividad laboral.

## 4.2. Conclusiones

Primera: Existe correlación estadísticamente significativa entre las dimensiones de factores de riesgos psicosociales e insatisfacción laboral en la organización, es decir, a mayor presencia de riesgos psicosociales, menos es la satisfacción de los trabajadores por lo que afecta su salud, productividad y desempeño laboral.

Segunda: Se determinó un alto porcentaje de trabajadores insatisfechos dentro del área de trabajo, lo cual indica que existen riesgos u otros factores que ponen en peligro su salud ya sea física o mental y no les permite laborar de manera adecuada.

Tercera: De acuerdo a los niveles de riesgos psicosociales: exigencias psicológicas, apoyo en la empresa y calidad de liderazgo y doble presencia presentan un nivel de riesgo alto, es decir, la gran mayoría de los colaboradores se encuentran expuestos a los peligros que hay dentro de la organización, por lo que repercute en su insatisfacción laboral.

Cuarta: Existe un nivel de porcentaje de satisfacción laboral, por lo que se refiere a un grupo de colaboradores que si se encuentran satisfechos dentro de la organización y puedan realizar sus tareas laborales con buenos resultados.

### 4.3. Recomendaciones

Primera: Designar al representante directivo del área el trabajo de investigación para luego, poder elaborar un plan de gestión de seguridad psicosocial con el objetivo de disminuir los riesgos psicosociales en los colaboradores.

Segunda: Ejecutar y desarrollar capacitaciones y talleres constantes hacia los colaboradores y representante directivos del área mediante pausas activas e incentivos intrínsecos o extrínsecos con el objetivo de disminuir los riesgos psicosociales y aumentas la satisfacción laboral, de igual modo que ayudaría a fortalecer el clima organizacional dentro de la organización.

Tercera: Seguir realizando estudios posteriores con las mismas variables para poder así, comparar los resultados obtenidos con las anteriores investigaciones y así ver si se disminuyó lo planeado o no.

Cuarta: Planear una propuesta de mejora de bienestar social, brindando estrategias y activar la escucha activa mediante orientación y consejería psicológica para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores, de manera que así también se disminuya los riesgos psicosociales.

## REFERENCIAS

(s.f.).

Alvarado, Rubén, Pérez-Franco, Juan, Saavedra, Nadia, Fuentealba, Claudio, Alarcón, Alex, Marchetti, Nella, & Aranda, Waldo. (2012). *Validación de un cuestionario para evaluar riesgos psicosociales en el ambiente laboral en Chile. Revista médica de Chile, 140(9), 1154-1163.*

Chiavenato, I. (2007). *Gestión del talento humano*. Tercera Edición. México DF: MacGraw Hill Interamericana.

Chiquinta, G. (2017). *Clima Organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia del hospital regional Lambayeque- Chiclayo.*

Consejo de Salud Ocupacional. (2014). *Estrés en el trabajo: un reto colectivo. Costa Rica.*

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, Pedro R, López-Vílchez, Jorge, Llorca-Rubio, José Luis, & Sánchez Piernas, Juana. (2016). *Prevalencia de riesgos psicosociales en personal de la administración de justicia de la Comunidad Valenciana (España). Liberabit, 22(1), 7-19.*

Gil, P. (2009). *Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública*. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública, 83(2):169-73.

Gollac, M. (2013). *Los riesgos psicosociales en el trabajo*. Buenos Aires: UNLP, CEIL.

Gómez, P., Hernández, J. y Mèndez, D. (2014) *Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería*. Ciencia y Trabajo, 16(49).

Gonzales, E. (2017). *Factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral en los colaboradores de una empresa de servicios generales del Alto - Talara*. Piura: Universidad César Vallejo.

Huamani, S. (2017). *Factores de riesgo psicosociales y satisfacción laboral en el personal de la*. Lima.

Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud “ISTAS”. (2000). *Riesgos Psicosociales*.

Mélias, J. L. y Peiró, J. M. (1989). *La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: el cuestionario de satisfacción S20/23*.

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.

Organización Internacional del Trabajo. (2011). *La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género*.

Organización Mundial de la Salud. *Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo*. [Internet]. Tercera ed. Houtman, editor. Francia: Catalogación por la biblioteca de la Organización Mundial de la Salud; 2008 [fecha de acceso 28 de marzo 2018].

Pacheco, H. (2014). *Recursos Humanos en Salud en Perú: Gestión, Distribución, Normatividad, Regulación, Condiciones laborales y salariales y Formación; en proceso preparatorio de la fase II de PARSALUD*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Federico Villarreal.

Palacios, Y. (2013). *Entorno Laboral, satisfacción y burnout de las enfermeras de unidades de cuidados críticos y unidades de hospitalización*. Proyecto RN4CAST-España.

Pando, M., Aranda, C., Parra, L., y Ruiz, D. (2013). *Eugenesia Laboral: Salud Mental Positiva en el Trabajo*. Colombia: Universidad Libre.

Santaria, E. (2017). *Factores de riesgos psicosociales en los técnicos asistenciales de un instituto de medicina legal de Lima Metropolitana, 2017. Lima.*

Villarroel C. (coord.) (2013). *Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo. Chile: Ministerio de Salud.*

Vanegas, F., Montoya, L. (2013-2014). *Factores psicosociales asociados a la permanencia laboral en los empleados contratados por Sintraempaques y Sintrainduplascol en la compañía de empaques en el municipio de Itagui. Colombia: Corporación Universitaria Minuto de Dios.*

“FACTORES DE RIESGOS  
PSICOSOCIALES QUE SE RELACIONAN CON LA  
INSATISFACCIÓN LABORAL  
DE TRABAJADORES DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA”

**ANEXOS**

ANEXO 1

*Consentimiento Informado*

Estimado:

.....  
.....

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es Carmen Araceli Ramos Bautista, interna de Psicología de la Universidad Privada del Norte – Lima. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre **FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES QUE SE RELACIONAN CON LA INSATISFACCIÓN LABORAL DE TRABAJADORES DE UNA INSTITUCION PUBLICA**; y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración.

El proceso consiste en la aplicación de la prueba psicológica: Cuestionario SUSESO ISTAS 21 y la Escala de Satisfacción Laboral SL – ARG.

De aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se me explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atte. Carmen Ramos Bautista  
ESTUDIANTE DE PSICOLOGIA  
UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

---

Yo

.....  
.....

Con número de DNI: ..... acepto participar en la investigación **FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES QUE SE RELACIONAN CON LA INSATISFACCIÓN LABORAL DE TRABAJADORES DE UNA INSTITUCION PUBLICA** de interna Carmen Araceli Ramos Bautista.

Día: ...../...../.....

---

FIRMA

**ANEXO 2**  
**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL  
TRABAJO**

1.1. Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas

Nº	Pregunta	Siempre	Much as vece s	Algun as vece s	Sólo alguna vez	Nunc a
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	0	1	2	3	4
2	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?	4	3	2	1	0
3	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?	4	3	2	1	0
4	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?	4	3	2	1	0
5	¿Su trabajo requiere atención constante?	4	3	2	1	0
SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 1 a 5 = ..... puntos						

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades

Nº	Pregunta	Siempre	Much as vece s	Algun as vece s	Sólo alguna vez	Nunc a
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	0	1	2	3	4
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?	0	1	2	3	4
8	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?	0	1	2	3	4
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	0	1	2	3	4
10	¿Siente que su empresa tiene una gran importancia para usted?	0	1	2	3	4
SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 6 a 10 = ..... puntos						

**“FACTORES DE RIESGOS  
PSICOSOCIALES QUE SE RELACIONAN CON LA  
INSATISFACCIÓN LABORAL  
DE TRABAJADORES DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA”**

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	0	1	2	3	4
12	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?	4	3	2	1	0
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?	0	1	2	3	4
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	0	1	2	3	4
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	0	1	2	3	4
SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 11 a 15 = ..... puntos						

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado por si le despiden o no le renuevan el contrato?	4	3	2	1	0
17	¿Está preocupado por si le cambian de tareas contra su voluntad?	4	3	2	1	0
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	0	1	2	3	4
SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 16 a 18=..... puntos						

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión de Doble Presencia

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza, ¿se quedan sin hacer?	4	3	2	1	0
20	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	4	3	2	1	0
SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 19 y 20 = ..... puntos						

### ANEXO 3

#### ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-ARG

Nombres y Apellidos: .....

Sexo: ..... Edad: .....

#### INSTRUCCIONES

A continuación, se le presentan unos enunciados que están relacionados con su trabajo. Cada enunciado tiene 5 opciones de respuesta, desde un Totalmente de Acuerdo (TA), a un Totalmente en Desacuerdo (TD). Usted deberá responder a cada enunciado con una "X", eligiendo la opción que considere conveniente. No deje ninguna pregunta sin contestar.

**TOTALMENTE DE ACUERDO (TA)**

**DE ACUERDO (DA)**

**INDIFERENTE (I)**

**EN DESACUERDO (ED)**

**TOTALMENTE EN DESACUERDO (TD)**

		TA	DA	I	ED	TD
1	Mi ambiente de trabajo, cuenta con una adecuada iluminación y ventilación.					
2	Lo que gano aquí, me permite cubrir mis necesidades y las de mi familia.					
3	Recibo reconocimiento de mi jefe cuando realizo un buen trabajo.					
4	Siento que formo parte de un buen equipo de trabajo.					
5	Aquí tengo oportunidades para ascender.					
6	Me resulta fácil acceder a comunicarme con mis superiores.					
7	La labor que realizo a diario permite desarrollar mis habilidades.					
8	La organización provee de los equipos y mobiliario necesarios para realizar mi trabajo.					
9	La remuneración que percibo está acorde con la labor que realizo					
10	Recibo apoyo de mi jefe cuando se presenta algún problema en el trabajo.					
11	Mi jefe fomenta las buenas relaciones entre los colaboradores.					
12	Las posibilidades para ascender son equitativas para todos los colaboradores.					
13	Mantengo una adecuada comunicación con compañeros de otras áreas del trabajo.					
14	El trabajo que realizo a diario pone a prueba mis conocimientos y capacidades.					

“FACTORES DE RIESGOS  
PSICOSOCIALES QUE SE RELACIONAN CON LA  
INSATISFACCIÓN LABORAL  
DE TRABAJADORES DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA”

15	Considero adecuado el ambiente en el que realizo mi trabajo.					
16	El sueldo que percibo aquí es atractivo a comparación de lo que recibiría en otras organizaciones.					
17	Mi jefe toma en cuenta mis opiniones que buscan mejorar las actividades en el trabajo.					
18	Tengo confianza en mis compañeros del trabajo.					
19	El buen desempeño es un aspecto importante para lograr un ascenso en la organización.					
20	Puedo acceder con facilidad a la información que necesito para realizar mi trabajo.					
21	El trabajo que realizo a diario representa todo un desafío para mí.					
22	Las instalaciones en el trabajo, son seguras para realizar mis labores.					
23	La organización me paga puntualmente las remuneraciones.					
24	Mi jefe está constantemente evaluando mi trabajo.					
25	Cuando tengo dificultades en el trabajo, recibo apoyo de mis compañeros.					
26	El ascenso en el trabajo involucra también una mejora remunerativa.					
27	Para estar informado de lo que sucede en la organización se utilizan diferentes medios como: reuniones, cartas, memorándums, etc.					
28	En la organización las actividades que realizo a diario están de acuerdo con las funciones establecidas en mi contrato.					
29	La temperatura ambiente en el trabajo facilita la realización de mis labores.					
30	Aquí me brindan los beneficios como seguro médico, gratificaciones, vacaciones, etc.					
31	Mi jefe me orienta y enseña cuando desconozco como realizar alguna actividad en el trabajo.					
32	Me agrada trabajar con mis compañeros de labores.					
33	Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo					
34	En la organización, la información que se recibe acerca de los cambios y logro de metas es clara, correcta y oportuna					
35	En el trabajo, las funciones y responsabilidades están bien definidas, por tanto sé lo que se espera de mí.					
36	La organización me proporciona los materiales necesarios para realizar un buen trabajo.					
37	Mi jefe toma en cuenta la opinión de los compañeros del trabajo para tomar decisiones					
38	Me es fácil expresar mis opiniones en el trabajo.					
39	Cuando se implantan nuevas políticas y/o procedimientos en la organización, recibo la capacitación suficiente.					
40	La organización me mantiene informado del logro de metas y objetivos propuestos.					

“FACTORES DE RIESGOS  
PSICOSOCIALES QUE SE RELACIONAN CON LA  
INSATISFACCIÓN LABORAL  
DE TRABAJADORES DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA”

41	Las instalaciones en mi trabajo cuentan con una adecuada limpieza.					
42	Aquí tengo la seguridad de no ser despedido en el futuro.					
43	La organización tiene en cuenta la antigüedad, para ascender a otros puestos de trabajo.					

