



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Carrera de Psicología

“RIESGOS PSICOSOCIALES Y SU RELACIÓN CON LA  
SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE  
TIENDAS RETAIL DE LA CIUDAD DE CAJAMARCA 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Psicología

Autoras:

Arancibia Perez, Carla Yomara

Rodas Mendoza, María Angélica

Asesor:

Dr. Max Cabanillas Castrejón

Cajamarca - Perú

2019

## DEDICATORIA

Dedico esta tesis a:

Mis Padres, William y Clara, por mostrarme el camino hacia la superación, y porque me apoyaron con su espíritu alentador contribuyendo incondicionalmente a lograr mis metas y objetivos propuestos.

Mis hijos, Vycthor y Alezzia, por ser el motor que impulsa mi vida a superar cualquier adversidad y a crecer inmensurablemente para dejarles como herencia mis luchas y mis éxitos.

Arancibia Perez, Carla Yomara.

Dedico esta tesis a:

Mi pequeño hijo, Rubén Mathías, el motivo que me impulsa a seguir adelante en el largo camino de la vida.

Rodas Mendoza, María Angélica.

## AGRADECIMIENTO

A Dios, mi roca y fortaleza, que me ha dado las fuerzas para perseverar persiguiendo mis sueños.

A mi amado esposo Yonel, mi compañero de aventuras, el que en todo momento supo darme la mano aun en los momentos difíciles y ser el pilar fundamental e inamovible de mi familia.

Arancibia Perez, Carla Yomara.

Agradezco a Dios, por ser pilar fundamental de la vida; a mis padres, Karina y Miguel, por guiarme y motivarme a ser una persona y profesional de bien; y a mi esposo, Jordy, por ser apoyo incondicional en este proceso importante para mí.

Rodas Mendoza, María Angélica.

## TABLA DE CONTENIDOS

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>4</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>5</b>
<b>LISTA DE TABLAS.....</b>	<b>8</b>
<b>INDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>9</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>10</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>11</b>
1.1. Realidad problemática.....	11
1.2. Formulación del problema .....	20
1.2.1. Problema General.....	20
1.2.2. Problemas específicos .....	20
1.3. Objetivos .....	21
1.3.1. Objetivo general .....	21
1.3.2. Objetivos específicos.....	21
1.4. Hipótesis.....	22
1.4.1. Hipótesis general.....	22
1.4.2. Hipótesis específicas .....	22
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA .....</b>	<b>23</b>
2.2. Población y muestra .....	24
2.2.1. Unidad de Análisis .....	24
2.2.2. Población.....	24
2.2.3. Muestra.....	24
2.3. Técnicas.....	26
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS .....</b>	<b>34</b>
3.1. Análisis Descriptivo .....	34
3.1.1. Análisis descriptivo de las variables .....	34
3.1.2. Análisis descriptivo de la dimensión exigencias psicológicas de la variable riesgos psicosociales y la variable satisfacción laboral .....	36
3.1.3. Análisis descriptivo de la dimensión control sobre el trabajo de la variable riesgos psicosociales y la variable satisfacción laboral .....	37
3.1.4. Análisis descriptivo de la dimensión inseguridad sobre el futuro de la variable riesgos psicosociales y la variable satisfacción laboral .....	38

3.1.5. Análisis descriptivo de la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo de la variable riesgos psicosociales y la variable satisfacción laboral.....	39
3.1.6. Análisis descriptivo de la dimensión doble presencia de la variable riesgos psicosociales y la variable satisfacción laboral .....	40
3.1.7. Análisis descriptivo de la dimensión estima de la variable riesgos psicosociales y la variable satisfacción laboral .....	41
3.2. Prueba de Normalidad Kolmogorov-Smirnova.....	42
3.3. Constatación de Hipótesis .....	42
3.3.1. Constatación de Hipótesis General .....	42
3.3.2. Constatación de Hipótesis Especifica 1 .....	43
3.3.3. Constatación de Hipótesis Especifica 2 .....	44
3.3.4. Constatación de Hipótesis Especifica 3 .....	46
3.3.5. Constatación de Hipótesis Especifica 4 .....	47
3.3.6. Constatación de Hipótesis Especifica 5 .....	48
3.3.7. Constatación de Hipótesis Especifica 6 .....	49
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>51</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>60</b>
<b>ANEXO 01.....</b>	<b>64</b>
<b>ANEXO 02.....</b>	<b>65</b>
<b>ANEXO 03.....</b>	<b>69</b>

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1 . <i>Tabla edad de encuestados</i> .....	25
Tabla 2 . <i>Tabla Tienda retail de encuestados</i> .....	25
Tabla 3 . <i>Tabla Área en la que trabajan los encuestados</i> .....	26
Tabla 4 . <i>Tabla de la variable riesgos psicosociales</i> .....	34
Tabla 5 . <i>Tabla de la variable satisfacción laboral</i> .....	34
Tabla 6 . <i>Tabla de contingencia de la variable riesgos psicosociales por la variable satisfacción laboral</i> .....	35
Tabla 7 . <i>Tabla de análisis descriptivo de la dimensión exigencias psicológicas de la variable riesgos psicosociales y la variable satisfacción laboral</i> .....	36
Tabla 8 . <i>Tabla de análisis descriptivo de la dimensión control sobre el trabajo de la variable riesgos psicosociales y la variable satisfacción laboral</i> .....	37
Tabla 9 . <i>Tabla de análisis descriptivo de la dimensión inseguridad sobre el futuro de la variable riesgos psicosociales y la variable satisfacción laboral</i> .....	38
Tabla 10. <i>Tabla de análisis descriptivo de la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo de la variable riesgos psicosociales y la variable satisfacción laboral</i> .....	39
Tabla 11. <i>Tabla de análisis descriptivo de la dimensión doble presencia de la variable riesgos psicosociales y la variable satisfacción laboral</i> .....	40
Tabla 12. <i>Tabla de análisis descriptivo de la dimensión estima de la variable riesgos psicosociales y la variable satisfacción laboral</i> .....	41
Tabla 13 <i>Tabla de pruebas de normalidad Kolmogorov-Smirnova de la hipótesis general</i> .....	42
Tabla 14 <i>Tabla de correlación entre la variable riesgos psicosociales por la variable satisfacción laboral</i> .....	43
Tabla 15 <i>Tabla de correlación entre la variable riesgos psicosociales en la dimensión exigencias psicológicas por la variable satisfacción laboral.</i> .....	44
Tabla 16 <i>Tabla de correlación entre la variable riesgos psicosociales en la dimensión control sobre el trabajo por la variable satisfacción laboral.</i> .....	45
Tabla 17 <i>Tabla de correlación entre la variable riesgos psicosociales en la dimensión inseguridad sobre el futuro por la variable satisfacción laboral.</i> .....	46
Tabla 18 <i>Tabla de correlación entre la variable riesgos psicosociales en la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo por la variable satisfacción laboral.</i> .....	47
Tabla 19 <i>Tabla de correlación entre la variable riesgos psicosociales en la dimensión doble presencia por la variable satisfacción laboral.</i> .....	48
Tabla 20 <i>Tabla de correlación entre la variable riesgos psicosociales en la dimensión estima por la variable satisfacción laboral.</i> .....	50

## INDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. Calculo de muestra para poblaciones infinitas.....</i>	<i>24</i>
<i>Figura 2. Coeficiente de correlación Pearson.....</i>	<i>32</i>

## RESUMEN

En los últimos años, las entidades públicas como privadas han tenido presencia de riesgos psicosociales, los cuales han afectado la salud del trabajador en sus diferentes aspectos (físico, mental, emocional, entre otros) y drásticamente disminuyen la satisfacción del trabajador en su ambiente laboral. El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral de 60 trabajadores de 25 a 45 años de edad en entidades privadas retail de la ciudad de Cajamarca. Es una investigación no experimental, con diseño transversal y de tipo correlacional. Se halló los siguientes resultados: No existe correlación significativa entre las variables riesgos psicosociales y la satisfacción laboral, al igual que en las dimensiones estudiadas para ambas variables, por la cual, se hace un amplio análisis para contrastar la investigación.

Palabras clave: Riesgos psicosociales, satisfacción laboral, trabajo, entidades privadas retail.



## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

El trabajo se entiende como la transformación de un objeto a partir de la actividad humana, utilizando determinados medios de producción para generar un producto con valor de uso y, en ciertas condiciones, con valor de cambio (De la Garza, 1999). Como muchas actividades humanas, implica cierta interacción entre personas y, como resultado de ella, el hombre genera productos; el trabajo puede ser estudiado desde diversas perspectivas. En el caso de la psicología, existen variables que nos dan indicadores que pueden contribuir al análisis de la desmotivación y la producción, una de ellas es el riesgo psicosocial, el cual es un hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo y que tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser importantes, es decir, son contextos laborales que habitualmente dañan la salud en el trabajador de forma importante, aunque en cada trabajador los efectos puedan ser diferenciales (Moreno y Báez, 2010). Según la Organización Mundial de la Salud (1999), los hechos, situaciones o contextos que se propongan como riesgos psicosociales tienen que tener una clara probabilidad de dañar a la salud física, social o mental del trabajador y hacerlo de forma importante; los riesgos psicosociales afectan habitualmente de forma importante y grave la salud de los individuos (Moreno, 2011).

Así mismo, los riesgos psicosociales se caracterizan por afectar a los derechos fundamentales del trabajador, tienen efectos globales sobre la salud del trabajador, afecta la salud mental de los trabajadores, tienen forma de cobertura legal, es por este motivo, que es necesario que se evalúe la situación de los riesgos psicosociales presente en las entidades públicas como privadas pues es evidente que puede afectar a la productividad y traer

consecuencias económicas a la empresa, y también, al individuo (Moreno & Báez, 2010). Conociendo lo que comprende el trabajo para todo ser humano, también, es oportuno resaltar que las inadecuadas condiciones laborales han supuesto habitualmente una amenaza a la salud que han ocasionado accidentes y enfermedades de todo tipo. Los tiempos han cambiado de forma muy importante, pero las condiciones laborales siguen siendo preocupantes. Existen diferentes entidades, tanto públicas como privadas que ponen de manifiesto, diversas características y necesidades de prever.

Por otro lado, el trabajo implica cierto nivel de conciencia de las metas, y la manera de lograrlas (De la Garza, 1999). Así, otra de las variables de estudio es la satisfacción laboral, la cual es 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. Un individuo que está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; si este se siente insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente; por lo tanto, la satisfacción tiene que ver mucho con la productividad, es por eso que la pregunta habitual es si los trabajadores satisfechos son más productivos que los insatisfechos. La productividad es la medida de qué tan bien funciona el sistema de operaciones o procedimientos de la organización; es un indicador de la eficiencia y competitividad de la organización o de parte de ella la cual se refleja en lealtad (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), expresión (intentos activos y constructivos por mejorar la situación, implica sugerir mejoras, analizar los problemas con supervisores, etc), (Robbins, 1998). Cuando la satisfacción laboral se ve

afectada, las consecuencias que se pueden evidenciar en los trabajadores, según Atalaya (1999) son quejas, insubordinación, tomar bienes de la empresa o evadir responsabilidades. Esto tiene extremos, como el abandono (insatisfacción expresada mediante la conducta orientada a irse, incluye la búsqueda de otro empleo y renuncia), negligencia (actitud pasiva que permiten que la situación empeore, incluye ausentismo y retrasos crónicos, merma de esfuerzos, y aumento de errores).

Según el portal Perú Retail (2018), en el primer trimestre del 2018 el sector retail en el Perú creció 3,2%, recuperándose positivamente e impulsando a otros sectores económicos del país, estos datos fueron respaldados por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2018), que brinda datos del crecimiento de comercio minorista en Perú el cual tuvo un crecimiento de 3.15% siendo la venta de alimentos y bebidas los de mayor venta en hipermercados, supermercados y minimarkets de cadenas reconocidas los cuales promovieron dicho crecimiento apresurando nuevos locales, lanzando nuevas promociones y campañas alusivas al día de la madre y al Mundial Rusia 2018. Las tiendas por departamento han tomado un importante auge dentro del mercado de retail; estos negocios presentan una gran variedad de productos y servicios y organizan sus tiendas por departamentos para mostrar sus productos, es decir, departamentos de perfumería, muebles, electrodomésticos, calzado de damas y otros más. Por lo general, estas cadenas de tiendas por departamentos están ubicadas en centros o plazas comerciales (Guerrero, 2012). El retail puede utilizar su posición estratégica para influir de modo real y efectivo en los suministradores y en los consumidores, mejorando la sostenibilidad de todas las fases de la cadena de valor del producto: diseño y manufactura, embalaje, transporte y consumo (Trombetta, Fernández, Velásquez, Salvador & Gadea, 2012). Los retailers están optimizando el espacio físico del comercio, reduciendo el número de personas por metro

cuadrado, reduciendo costos y mejorando el rendimiento del stock de capital (Tromben, Lever & Cruz, 2016). En toda empresa debe esperarse un cierto grado de rotación de personal que es saludable para la organización, pero suele ser costoso y por lo tanto los empresarios están interesados en mantenerla en un nivel bajo (López, 2011). En el momento en que se evidencian problemas en la estabilidad laboral que afectan el ejercicio diario, es imprescindible indagar las causas de dichos elevados niveles (López, 2011). Generalmente, en este tipo de entidades, se observa bastante demanda laboral y una alta rotación, por lo que es fundamental, indagar la presencia de riesgos psicosociales dentro de su ambiente laboral, que estén afectando o no de forma significativa en los trabajadores que se remiten a cumplir las funciones correspondientes.

Bajo el contexto descrito anteriormente, esta investigación opta por las entidades privadas retail, con la finalidad de observar sus condiciones laborales, este trabajo va a permitir, desde el ámbito de la Psicología Organizacional, conocer los aspectos que abarcan los riesgos psicosociales en una empresa, debido a que son muy frecuentes, pero por lo general, pasan desapercibidos, por la misma globalización, que ha generado cambios en todos los ámbitos, en especial, en el mundo laboral; y al tener en cuenta estos riesgos psicosociales se va a contribuir a la mejora de la satisfacción en el trabajo para cada uno de los colaboradores, que generalmente, se sienten abrumados por no contar con un ambiente adecuado que les produzca satisfacción tanto en lo personal y emocional, los cuales tienen una estrecha relación con lo laboral. La presente investigación brinda un aporte teórico, profundizando teorías y términos relacionados tanto con los riesgos psicosociales, sus dimensiones, causas y consecuencias; así mismo respecto a la satisfacción laboral, cómo se logra, sus implicancias y consecuencias. También se da un aporte metodológico, porque las herramientas utilizadas son pruebas estandarizadas para su correcto uso, las cuales, van a

permitir hallar lo que se quiere investigar dentro de la organización. Se enfatiza en que los actores profesionales beneficiados con esta investigación, son todos los trabajadores que laboran en diferentes entidades privadas, debido a que en los últimos tiempos se está priorizando con un alto índice al capital humano dentro de las organizaciones, con la finalidad de conseguir una óptima productividad y una congruente satisfacción personal como laboral. Finalmente, se busca profundizar las dos variables propuestas, con respecto a la teoría, porque existen escasas líneas de investigación en ambos temas, y considerando también que servirá como base para futuros estudios que se realicen con relación a lo que se está desarrollando, con la finalidad de que se intervenga, para concientizar, aportar y trabajar en la disminución de factores como los riesgos psicosociales que afectan de manera imprescindible en la satisfacción laboral.

Gómez, Hernández & Méndez (2014) realizaron la investigación “Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en una empresa chilena del área de la minería”, con el objetivo de identificar la relación entre Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa subcontratista del sector minero en Chile, compuesta por 100 trabajadores; los trabajadores realizan sus funciones en distintas áreas, el porcentaje mayor corresponde a SAG 1 y 2 (37,1%), seguido por Chancado Secundario (31,4%), luego Departamento de Prevención de Riesgos (11,4%), UPH (7,1), seguido por Administración (5,7%), Chancado Terciario (4,3%) y finalmente Recursos Humanos (1,4%). El presente estudio es de tipo correlacional, con un diseño no experimental, transversal; se utilizó el cuestionario SUSESO-ISTAS 21, adaptación a la población chilena, que contiene 115 ítems, agrupados en 21 subdimensiones psicosociales laborales, agrupadas en 5 grandes dimensiones: exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo de habilidades, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, compensaciones, doble

presencia; y el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 (Meliá & Peiró, 1989), está compuesto por 23 ítemes tipo likert que permiten evaluar agrupadamente la satisfacción con respecto a: la supervisión, el ambiente físico laboral, prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca del trabajo, participación. Los resultados dan cuenta de que existe una relación significativa y negativa entre factores de riesgo y satisfacción laboral; en las dimensiones trabajo activo y posibilidades del desarrollo ( $r = -0,593 < 0,05$ ), apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo ( $r = -0,661, p < 0,05$ ), compensaciones ( $r = -0,317, p < 0,05$ ) y doble presencia ( $r = -0,319, p < 0,05$ ), indicando que a mayor riesgo psicosocial percibido menor es la satisfacción laboral. Para la dimensión trabajo activo y posibilidades de desarrollo, se encontró que operarios/ayudantes poseen un rango de exposición alto y los demás en un rango medio, además de una relación significativa entre la dimensión exigencias psicológicas según la sección donde trabajan. Se discuten las implicancias del estudio para futuras investigaciones e intervenciones organizacionales.

Rivadeneira (2014) realizó la investigación “Evaluación de los riesgos psicosociales que inciden en la satisfacción laboral del personal de contact center de ventas de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP en Quito”, con el objetivo de reconocer la presencia de Riesgos Psicosociales que inciden la Satisfacción Laboral, se trabajó con la totalidad de la población del Contact Center de CNT EP, equivalente a 75 personas. La hipótesis plantea que los factores de riesgos psicosociales influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores del contact center ventas de la CNT E.P. El fundamento teórico, se basa la teoría de los dos factores planteada por Frederick Herzberg, en esta teoría se plantea la existencia de factores motivacionales o satisfactorios y los de higiene o insatisfactorios. La investigación es de tipo correlacional; no experimental. La conclusión general explica que existen factores de riesgo psicosocial que inciden en la

satisfacción laboral. Con respecto a la primera pregunta el 73% señaló que se encuentra satisfecho con el rol de trabajo asignado por su supervisor de turno, frente al 25% que indicó que se encuentra satisfecho medianamente y un 2% manifestó que no. En relación a la segunda pregunta, el 40% afirma que tiene un bajo nivel de satisfacción, mientras que el 7% está de acuerdo con la remuneración que percibe y el 53% manifestó estar medianamente satisfecho. En cuanto a la tercera pregunta, el 35% del total de encuestados, señaló que mantiene un nivel de satisfacción alto frente a las capacitaciones fuera de horarios de trabajo o rotación de los mismos, así como extensión de jornadas que afecten las responsabilidades para con su hogar, frente a un 35% que manifestó un bajo nivel de satisfacción. El 71% de los encuestados señala que se encuentra altamente satisfecho con los protocolos de servicio utilizados, frente al 29% que señala que tan solo se encuentra satisfecho medianamente. Se evidencia que el 65% dijo sentirse satisfecho altamente satisfecho con las oportunidades que le han ofrecido para ascender. El 16% señaló que tan sólo medianamente se encontraba satisfecho, y el 19% manifestó que tiene un bajo nivel de satisfacción. De las 75 personas encuestadas que corresponden al 100%, el 99%, manifiestan estar altamente comprometidos con la realización efectiva del trabajo asignado frente a al 1% que señaló que tan sólo en baja medida. Con la propuesta del Plan Preventivo para el control de factores de riesgos psicosociales se establecieron recomendaciones que están destinadas a disminuir el impacto de los mismos sobre la satisfacción laboral del personal.

Flores (2012) realizó la investigación “Riesgos psicosociales de la enfermera relacionado con el nivel de satisfacción laboral del Centro Quirúrgico del Hospital II Essalud Moquegua”, de tipo descriptiva – relacional, con el objetivo de determinar los Riesgos psicosociales de la enfermera relacionado con el nivel de satisfacción laboral del centro quirúrgico del Hospital 11 EsSALUD- Moquegua, 2011. La muestra estuvo constituida por

30 trabajadores asistenciales tanto profesionales y técnicos que laboran en el servicio de Centro Quirúrgico a quienes se les aplicaron los dos instrumentos: Cuestionario de satisfacción laboral y el Encuesta de factores psicosociales. La investigación se realizó entre los meses de Noviembre y Diciembre del 2011. El estudio permitió determinar que existe una influencia entre los factores psicosociales y la satisfacción laboral en el personal asistencial del centro quirúrgico. Asimismo que los niveles de satisfacción laboral son bajos en la presente investigación por lo que podemos afirmar que los trabajadores asistenciales de Centro Quirúrgico del Hospital 11 Essalud -Moquegua tienen bajo desempeño laboral debido a las exigencias y presiones de su entorno, optando conductas menos positivas ante tales presiones, no logrando alcanzar el éxito de sus objetivos debido a la dificultad para actuar con liderazgo, trabajo cooperativo con los demás (trabajo en equipo) así como entablar relaciones sociales positivas y afectivas. Finalmente, al término de la investigación se puede decir que ha altos niveles de riesgo de factores psicosociales son bajos los niveles de satisfacción laboral.

Los riesgos psicosociales son “aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador/a” [Unión General de Trabajadores de Andalucía, 2009]. 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 (Moreno, 2011). La Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), propone diversas dimensiones para poder medir los riesgos psicosociales, de las cuales en la presente investigación se usaran 6 relacionadas al entorno laboral, las cuales ha sido



consideradas las más relevantes, estas son: exigencias psicológicas, control sobre el trabajo, inseguridad sobre el futuro, apoyo social y calidad de liderazgo, doble presencia y estima.

La satisfacción laboral ha sido definida 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. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente (Robbins, 1998). En las décadas de 1950 y 1960 hubo una serie de análisis que abarcaron docenas de estudios realizados para establecer la relación entre satisfacción y productividad. Estos análisis no encontraron una relación consistente. Sin embargo, en la década de 1990, aunque los estudios distan mucho de ser claros, sí se pueden obtener algunos datos de la evidencia existente (Atalaya, 1999). Sonia Palma Carrillo (2004), estandarizó dimensiones para medir la satisfacción laboral con el objetivo de obtener el nivel de satisfacción laboral en entidades u organizaciones de acuerdo a 7 factores propuestos, estos son: Factor I: Condiciones físicas y/o materiales, Factor II: Beneficios laborales y/o remunerativos, Factor III: Políticas Administrativas, Factor IV: Relaciones sociales, Factor V: Desarrollo personal, Factor VI: Desempeño de tareas, Factor VII: Relación con la autoridad.

## 1.2. Formulación del problema

### 1.2.1. Problema General

La presente investigación se puede formular mediante la siguiente pregunta general:  
¿Qué relación existe entre las variables riesgos psicosociales y satisfacción laboral en  
trabajadores de tiendas retail en la ciudad de Cajamarca?

### 1.2.2. Problemas específicos

- ¿Existe relación entre los riesgos psicosociales en la dimensión exigencias psicológicas con la satisfacción laboral en trabajadores de tiendas retail en la ciudad de Cajamarca?
- ¿Existe relación entre los riesgos psicosociales en la dimensión control sobre el trabajo con la satisfacción laboral en trabajadores de tiendas retail en la ciudad de Cajamarca?
- ¿Existe relación entre los riesgos psicosociales en la dimensión inseguridad sobre el futuro con la satisfacción laboral en trabajadores de tiendas retail en la ciudad de Cajamarca?
- ¿Existe relación entre los riesgos psicosociales en la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo con la satisfacción laboral en trabajadores de tiendas retail en la ciudad de Cajamarca?
- ¿Existe relación entre los riesgos psicosociales en la dimensión doble presencia con la satisfacción laboral en trabajadores de tiendas retail en la ciudad de Cajamarca?
- ¿Existe relación entre los riesgos psicosociales en la dimensión estima con la satisfacción laboral en trabajadores de tiendas retail en la ciudad de Cajamarca?

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

El objetivo general de la presente investigación es determinar si existe relación entre las variables riesgos psicosociales y satisfacción laboral en trabajadores de tiendas retail en la ciudad de Cajamarca.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Determinar si existe relación entre los riesgos psicosociales en la dimensión exigencias psicológicas con la satisfacción laboral en trabajadores de tiendas retail en la ciudad de Cajamarca
- Determinar si existe relación entre los riesgos psicosociales en la dimensión control sobre el trabajo con la satisfacción laboral en trabajadores de tiendas retail en la ciudad de Cajamarca.
- Determinar si existe relación entre los riesgos psicosociales en la dimensión inseguridad sobre el futuro con la satisfacción laboral en trabajadores de tiendas retail en la ciudad de Cajamarca.
- Determinar si existe relación entre los riesgos psicosociales en la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo con la satisfacción laboral en trabajadores de tiendas retail en la ciudad de Cajamarca.
- Determinar si existe relación entre los riesgos psicosociales en la dimensión doble presencia con la satisfacción laboral en trabajadores de tiendas retail en la ciudad de Cajamarca.

- Determinar si existe relación entre los riesgos psicosociales en la dimensión estima con la satisfacción laboral en trabajadores de tiendas retail en la ciudad de Cajamarca.

## **1.4. Hipótesis**

### **1.4.1. Hipótesis general**

Existe relación entre las variables riesgos psicosociales y satisfacción laboral en trabajadores de tiendas retail en la ciudad de Cajamarca.

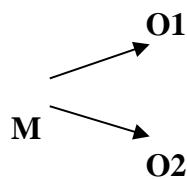
### **1.4.2. Hipótesis específicas**

- Existe relación entre los riesgos psicosociales en la dimensión exigencias psicológicas con la satisfacción laboral en trabajadores de tiendas retail en la ciudad de Cajamarca
- Existe relación entre los riesgos psicosociales en la dimensión control sobre el trabajo con la satisfacción laboral en trabajadores de tiendas retail en la ciudad de Cajamarca.
- Existe relación entre los riesgos psicosociales en la dimensión inseguridad sobre el futuro con la satisfacción laboral en trabajadores de tiendas retail en la ciudad de Cajamarca.
- Existe relación entre los riesgos psicosociales en la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo con la satisfacción laboral en trabajadores de tiendas retail en la ciudad de Cajamarca.
- Existe relación entre los riesgos psicosociales en la dimensión doble presencia con la satisfacción laboral en trabajadores de tiendas retail en la ciudad de Cajamarca.
- Existe relación entre los riesgos psicosociales en la dimensión estima con la satisfacción laboral en trabajadores de tiendas retail en la ciudad de Cajamarca.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de investigación

Es básica, no experimental, porque no se manipula de forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables; lo que se hace en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. Entonces, la investigación se da en un contexto donde solo se va a estudiar las variables, debido a que no se pueden manipular (Sánchez & Reyes, 2002).



Donde:

M = Muestra (60 trabajadores)

O1 = Variable 1 (Riesgos Psicosociales)

O2 = Variable 2 (Satisfacción Laboral)

Con diseño temporal transversal, debido a que se recolectaron los datos en un mismo tiempo, sin considerar causas o consecuencias. El fin imprescindible es describir la variable de estudio. De alcance: correlacional, porque tiene como propósito conocer la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías, variables en un contexto en particular. Se va a determinar si dos variables tienen relación entre sí. Esto significa analizar si un aumento o disminución en una variable coincide con un aumento o disminución en la otra variable (Sánchez & Reyes, 2002).

## 2.2. Población y muestra

### 2.2.1. Unidad de Análisis

Trabajadores de las entidades privadas retail.

### 2.2.2. Población

Según Hernández, Fernández & Baptista (2010), el conjunto de sucesos que son similares en determinadas especificaciones se denomina universo o población (p.174). Para el presente estudio la población considerada es de 320 trabajadores de las entidades privadas retail de Cajamarca.

### 2.2.3. Muestra

Hernández, Fernández & Baptista (2010) acotan que la muestra respecto a la población viene a ser un subgrupo el cual tiene la misma característica, la muestra a seleccionar debe ser representativa (p.175). La muestra está conformada por dos entidades retail de la ciudad de Cajamarca. El tamaño de la muestra se definió a partir de la siguiente fórmula:

**DETERMINACION DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA**

**CONSIDERANDO EL UNIVERSO FINITO**

FORMULA DE CALCULO

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 * (N-1) + [Z^2 * p * q]}$$

Donde:

- Z = nivel de confianza (correspondiente con tabla de valores de Z)
- p = Porcentaje de la población que tiene el atributo deseado
- q = Porcentaje de la población que no tiene el atributo deseado = 1-p
- Nota: cuando no hay indicación de la población que posee o no el atributo, se asume 50% para p y 50% para q
- N = Tamaño del universo (Se conoce puesto que es finito)
- e = Error de estimación máximo aceptado
- n = Tamaño de la muestra

INGRESO DE DATOS

Z =	1.96
p =	95%
q =	5%
N =	320
e =	5%

95%	1.96
90%	1.65
91%	1.7
92%	1.76
93%	1.81
94%	1.89

**TAMAÑO DE MUESTRA**

**n = 59.59**

Figura 1. Calculo de muestra para poblaciones infinitas  
Fuente: Hays Y Winkler (1971)

## Características de la muestra

Tabla 1

*Tabla edad de encuestados*

Edad		
	Frecuencia	Porcentaje válido
25	13	21.7
26	7	11.7
27	10	16.7
28	3	5.0
29	6	10.0
30	3	5.0
31	2	3.3
32	4	6.7
33	2	3.3
34	2	3.3
36	2	3.3
38	1	1.7
40	1	1.7
42	1	1.7
43	2	3.3
45	1	1.7
Total	60	100.0

*Fuente: Elaboración Propia.*

En la tabla 01, se muestra que del total de colaboradores, 21,7% tiene 25 años, 11,7% 26 años, 16,7% 27 años, 5,0% 28 años, 10,0% 29 años, 5,0% 30 años, 3,3 31 años, 6,7% 32 años, 3,3% 33 años, 3,3% 34 años, 3,3% 36 años, 1,7% 38 años, 1,7% 40 años, 1,7% 42 años, 3,3% 43 años y 1,7% 45 años.

Tabla 2

*Tabla Tienda retail de encuestados*

Tienda	Frecuencia	Porcentaje
Saga Falabella	30	50.0
Ripley	30	50.0

Total	60	100.0
-------	----	-------

*Fuente: Elaboración Propia.*

En la tabla 02 se observa que del total de colaboradores, 50,0% trabaja en la empresa Saga Falabella y el otro 50,0% en Ripley.

Tabla 3

*Tabla Área en la que trabajan los encuestados*

Área	Frecuencia	Porcentaje
Deco	24	40.0
SAC	9	15.0
Cajas	15	25.0
Electro	12	20.0
Total	60	100.0

*Fuente: Elaboración Propia.*

En la tabla 03 se muestra, que del total de colaboradores, 40,0% pertenecen al área de Deco – Hogar, 15,0% al área de Servicio de Atención al Cliente, 25,0% al área de Cajas y el 20,0% al área de Electro.

### **2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos**

*CoPsoQistas 21 (versión 1.5)*. En la última década, la metodología COPSOQ de evaluación de riesgos psicosociales se ha convertido en un instrumento de referencia a nivel internacional, una metodología de orientación socio-técnica que ha integrado aportaciones fundamentales desde diversos ámbitos de la investigación social y de la salud, de la organización del trabajo y de la práctica de la prevención de los riesgos laborales. COPSOQ, desarrollado originariamente por el National Research Centre for the Working Environment de Dinamarca, es hoy un instrumento presente en la investigación y en la práctica de la prevención en las empresas de distintos países. [Centro de Referencia de Organización del



Trabajo y Salud. Instituto Sindical de Ambiente, Trabajo y Salud, 2010] El CoPsoQ-istas21 es un instrumento de evaluación orientado a la prevención. Identifica y localiza los riesgos psicosociales y facilita el diseño e implementación de medidas preventivas. Los resultados de la aplicación del CoPsoQ-istas21 deben ser considerados como oportunidades para la identificación de aspectos a mejorar de la organización del trabajo. [Centro de Referencia de Organización del Trabajo y Salud. Instituto Sindical de Ambiente, Trabajo y Salud, 2010]

El instrumento que utiliza el método ISTAS 21 es el cuestionario; el cual posee 3 versiones, una larga, diseñada para la investigación; una mediana, diseñada para la evaluación de riesgos en medianas y grandes empresas; y una corta, diseñada para iniciar la evaluación de riesgos en empresas pequeñas (Moncada et al. 2004).

**Validez - CoPsoQistas 21 (versión 1.5).** En el caso de CoPsoQ-istas21, la combinación de las visiones de representantes de la dirección, de las y los trabajadores y de técnicos de prevención facilita la comprensión de la información cuantitativa producida a través del análisis estandarizado y que se interpreta teniendo en cuenta la forma y las circunstancias específicas del cómo y el cuándo se obtuvo, y teniendo en cuenta el conocimiento derivado de la experiencia de los agentes sociales en la empresa, constituyendo un eficaz complemento a los criterios de fiabilidad y validez, y aumentando la credibilidad y la confianza en los resultados.

**CoPsoQ-istas21.** Ha sido diseñado para ser aplicable a la realidad de la empresa y de la prevención de riesgos laborales. Está concebido para evaluar cualquier tipo de empleo, en cualquier sector de actividad económica, y puede ser utilizado para evaluar todos los puestos de trabajo de una misma organización, ya sea empresa privada o administración pública.

El método CoPsoQ-istas21, tanto en lo que se refiere al contenido científico como al proceso de intervención, cumple con los requisitos legales de evaluación de riesgos y

planificación de la actividad preventiva. Dichos requisitos están regulados en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, Ley 31/1995, de 8 de noviembre (a partir de ahora LPRL) y el Reglamento de los Servicios de Prevención, RD 38/1997, de 17 de enero (a partir de ahora RSP).

**Validez - CoPsoQistas 21 (versión adaptada).** Ante la falta de un test estandarizado a nivel nacional que mida Riesgos psicosociales, el cuestionario utilizado CoPsoQistas 21 (versión 1.5) pasó un proceso de adaptación a la realidad local, para ello primero fue evaluado mediante el criterio de expertos que manifestaron sus recomendaciones acerca del lenguaje expresado en los ítems, se complementó utilizando el método de Consistencia Interna para determinar su confiabilidad por ello se aplicó una prueba piloto a 31 personas y utilizando la prueba estadística se determinó que contaba con un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0,815.

#### **Ficha técnica de Cuestionario para la Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo CoPsoQistas 21 (versión 1.5)**

a) **Autores:** Centro de Referencia de Organización del Trabajo y Salud.

Instituto Sindical de Ambiente, Trabajo y Salud (ISTAS)

b) **Estandarización:** Existe una estandarización a nivel local.

c) **Administración:** Individual / Colectiva

d) **Duración:** Variable (entre 15 y 20 minutos)

e) **Significación:** Evaluación de riesgos psicosociales

f) **Áreas que mide:** 6 dimensiones

a. **Exigencias psicológicas:** 0 a 24 puntos

b. **Control sobre el trabajo:** 0 a 40 puntos

c. **Inseguridad sobre el futuro:** 0 a 16 puntos

- d. **Apoyo social y Calidad de liderazgo:** 0 a 40 puntos
- e. **Doble presencia:** 0 a 16 puntos
- f. **Estima:** 0 a 16 puntos
- g) **Escala de medición:** Tipo Likert con 5 opciones de respuesta desde “nunca” hasta “siempre”, con puntuaciones de 0 a 4, respectivamente.
- g) **Evaluación de resultados:** Resultados en forma individual para cada dimensión, no tiene resultados a nivel general.
- i) **Intervalos de evaluación:** Son cualitativos
  - a. **Favorable:** Nivel de exposición psicosocial más favorable para la salud.
  - b. **Intermedia:** Nivel de exposición psicosocial intermedia para la salud.
  - c. **Desfavorable:** Nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud.

*Escala de Satisfacción Laboral – SLSP.* La Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo, fue estandarizada en Perú - Lima por Sonia Palma Carrillo. Tiene un ámbito de aplicación en adultos de 18 años a más tanto en varones como en mujeres, y una forma de administración individual o colectiva. Teniendo como objetivo medir el nivel de satisfacción laboral en entidades u organizaciones de acuerdo a los factores de dicha escala. Asimismo, la aplicación de la escala es ejecutada en 20 minutos y está conformada por 36 ítems asociados a 7 factores distribuidos de la siguiente manera: Condiciones Físicas y/o Materiales (5 ítems); Beneficios Laborales y/o Remunerativos (4 ítems); Políticas Administrativas (5 ítems); Relaciones Sociales (4 ítems); Desarrollo Personal (6 ítems); Desempeño de Tareas (6 ítems); Relación con la Autoridad (6 ítems) (Palma, 1999)

Para la calificación se tiene 5 respuestas y a cada respuesta se le asigna un valor diferente las cuales son: Total acuerdo (5 puntos), de acuerdo (4 puntos), indeciso (3 puntos),

en desacuerdo (2 puntos) y total desacuerdo (1 punto). Algunos ítems presentan una calificación a la inversa, siendo la puntuación directa máxima 180 y la mínima 36. Estos puntajes luego se convierten, utilizando el baremo, en puntuaciones normalizadas y se establece a la categoría respectiva: alta satisfacción laboral, parcial satisfacción laboral, regular, parcial insatisfacción laboral y alta insatisfacción laboral (Palma, 1999).

**Validez – Escala de Satisfacción Laboral.** La escala preliminar SL-SPC fue sometida a la opinión de seis profesionales dedicados al área laboral y entendida en el tema de elaboración de escalas de opinión. El procedimiento consistió en un análisis de contenido de los ítems con el propósito de apreciar el grado de representatividad respecto del universo y del contenido del cual forma parte. La validación lógica se realizó en base a los supuestos que guiaron la elección de los ítems con algunas especificaciones dadas por la autora de la escala. La interrogante guía a este tipo de validación fue: ¿Evalúa o no este ítem la propiedad propuesta? Esta validación permitió la selección de 62 ítems distribuidos en los siete factores antes señalados.

Se estimó la validez de constructo y la validez concurrente de la prueba; esta última se correlacionó con el puntaje total de la Escala SLSPC con las del Cuestionario de Satisfacción Laboral de Minnesota (versión abreviada) en una sub muestra de 300 trabajadores.

**Confiabilidad.** Las correlaciones (Alfa de Cronbach) ítem-puntaje total permitió estimar la confiabilidad, sus resultados se presentan a continuación:

Factor I: Condiciones físicas y/o materiales ( $\alpha = .79$ )

Factor II: Beneficios laborales y/o remunerativos ( $\alpha = .68$ )

Factor III: Políticas Administrativas ( $\alpha = .67$ )

Factor IV: Relaciones sociales ( $\alpha = .59$ )

Factor V: Desarrollo personal ( $\alpha = .79$ )

Factor VI: Desempeño de tareas ( $\alpha = .66$ )

Factor VII: Relación con la autoridad ( $\alpha = .65$ )

### **Ficha técnica de la escala de satisfacción laboral SL-SPC**

**a. Nombre del Test:** Escala de satisfacción Laboral

**b. Nombre del Autor:** Sonia Palma Carrillo.

**c. Particularidad:** Instrumento de exploración Psicológico.

**d. Objetivo:** Evaluar el nivel de satisfacción laboral de trabajadores.

**e. Administración:** Individual / Colectiva

**f. Duración:** 20 minutos

**g. Estructuración:** La prueba tiene 7 factores:

- **Factor I:** Condiciones Físicas y/o Materiales
- **Factor II:** Beneficios Laborales y/o Remunerativos
- **Factor III:** Políticas Administrativas
- **Factor IV:** Relaciones Sociales
- **Factor V:** Desarrollo Personal
- **Factor VI:** Desempeño de Tareas
- **Factor VII:** Relación con la autoridad

*Métodos de análisis de datos.* El método de análisis de datos con el que se detallará la situación actual del estudio, fue el método estadístico en dos niveles, descriptivo e inferencial, y la herramienta de software es IBM SPSS Statistics versión 22 en el cual se ingresaron los datos obtenidos en las encuestas, de esta manera se obtuvo la base de datos del trabajo de investigación, para lo cual se siguieron los siguientes pasos:

El primer paso fue organizar y tabular los datos en una matriz consignando los resultados en tablas y figuras con porcentajes y frecuencias referidas a las dos variables en estudio. Como segundo paso se procedió a contrastar la hipótesis empleando estadística inferencial, mediante la prueba estadística momento de Pearson a un nivel de significancia de 0.05, la cual determinara el grado de relación que existe entre ambas variables y sus dimensiones.

Según Mason y Lind (1998), el coeficiente de correlación Pearson, formula el grado de relación entre las variables en estudio, como se muestra en la figura 1.

Coeficiente	Interpretación
$r = 1$	Correlación perfecta
$0.80 < r < 1$	Muy alta
$0.60 < r < 0.80$	Alta
$0.40 < r < 0.60$	Moderada
$0.20 < r < 0.40$	Baja
$0 < r < 0.20$	Muy baja
$r = 0$	Nula

*Figura 2. Coeficiente de correlación Pearson  
Fuente: Mason y Lind (1998)*

## 2.4.Procedimiento

Los instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron: el cuestionario ISTAS 21, que mide el nivel de exposición a los riesgos psicosociales, y la Escala de Satisfacción Laboral, que mide el nivel de satisfacción en el trabajo. El proceso de recolección de datos se realizó en dos semanas, y se aplicó a los colaboradores de dos tiendas retail, las cuales son Saga Falabella y Ripley. En primer lugar, se contactó al Sub Gerente de una de las tiendas retail, con la finalidad de obtener el permiso para aplicar las encuestas, sin embargo, se tuvo dificultad de acceder a ella, porque indicó que toda información que se maneja dentro

de la entidad, es privada. Por lo tanto, se tomó la opción de esperar a los colaboradores en horas de refrigerio y de salida, para realizar la aplicación de las encuestas. Por otro lado, se contactó al Gerente de la segunda tienda retail, con la misma finalidad, teniendo mayor accesibilidad a los colaboradores, asimismo, se tuvo el apoyo de jefes de áreas para la aplicación de las encuestas. Finalmente, se obtuvo un total de 60 pares de encuestas aplicadas, correspondiente al número de la muestra.

Luego de aplicar los instrumentos correspondientes, se procedió a elaborar una base de datos en el programa estadístico SPSS versión 23, para la obtención de la fiabilidad como consistencia interna y diversas evidencias de validez de los instrumentos en la medición de Riesgos psicosociales y Satisfacción Laboral.

Con respecto al análisis estadístico, se analizaron los datos procesados, considerando la descripción de los resultados y los estadísticos de correlación. Se procedió a evaluar el supuesto de normalidad mediante la aplicación de la prueba estadística Kolmogorov-Smirnov, como resultado de la normalidad de las puntuaciones registradas por los evaluados en el instrumento utilizado, se aceptó la hipótesis nula.

Asimismo, se utilizó el estadístico de Pearson, para la obtención de la correlación de las dos variables de estudio y sus dimensiones; lo que se halló fue que no existe correlación significativa entre Riesgos Psicosociales y Satisfacción Laboral, sin embargo, con referencia a sus dimensiones sí se obtuvo una correlación significativa, esto permitió elaborar la discusión de la investigación y contrastar la información con los antecedentes y bases teóricas. Recalcar que todo el procedimiento se hizo con la ética que caracteriza a los profesionales de la carrera de psicología, con la única finalidad de conservar los datos obtenidos, exclusivamente para la investigación y no la divulgación de los mismos, a menos que las entidades retail involucradas lo soliciten.

## CAPÍTULO III. RESULTADOS

A continuación, presentaremos los resultados obtenidos en la investigación:

### 3.1. Análisis Descriptivo

#### 3.1.1. Análisis descriptivo de las variables

Tabla 4

*Tabla de la variable riesgos psicosociales*

Riesgos Psicosociales		
	Frecuencia	Porcentaje válido
Desfavorable para la Salud	0	0
Intermedio	9	15.0
Favorable para la Salud	51	85.0
Total	60	100.0

*Fuente: Elaboración Propia.*

En la tabla 4, se observa que del total de los colaboradores evaluados, se obtuvo que el 85% presenta un nivel de exposición psicosocial favorable para la salud, 15 % presenta nivel de exposición psicosocial intermedio ningún trabajador presenta un nivel de exposición psicosocial desfavorable para la salud.

Tabla 5

*Tabla de la variable satisfacción laboral*

Satisfacción Laboral		
	Frecuencia	Porcentaje válido



Insatisfecho	0	0
Regular	3	5.0
Satisfecho	57	95.0
Total	60	100.0

*Fuente: Elaboración Propia.*

En la tabla 5, del total de colaboradores evaluados, se obtuvo que el 95% de los trabajadores se encuentra satisfecho con su trabajo, el 5% muestra regular satisfacción con su trabajo y ningún trabajador se encuentra insatisfecho con su trabajo.

Tabla 6

*Tabla de contingencia de la variable riesgos psicosociales por la variable satisfacción laboral*

		Satisfacción Laboral			
		Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Total
Riesgos Psicosociales	Desfavorable para la Salud	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
	Intermedio	0 (0%)	0 (0%)	9 (15%)	9 (15%)
	Favorable para la Salud	0 (0%)	3 (5%)	48 (80%)	51 (85%)
	Total	0 (0%)	3 (5%)	57 (95%)	60 (100%)

*Fuente: Elaboración Propia.*

En la Tabla 06, se muestra que la mayor frecuencia de aceptación se encuentra en el cruce del nivel “Favorable para la Salud” de la variable Riesgo Psicosocial y el nivel “Satisfecho” de la variable Satisfacción laboral con 48 respuestas representando el 80 % del total; la menor frecuencia de aceptación se dan en el cruce del nivel “Favorable para la Salud” de la variable Riesgos Psicosociales y el nivel “Regular” de la variable “Satisfacción Laboral”, con 3 respuestas representando el 5% del total. Así mismo se muestra que el nivel “Satisfecho” de la variable Satisfacción Laboral, es el que tiene una mayor frecuencia, sumando 57 respuestas representando el 95 % en esta tendencia.

### 3.1.2. Análisis descriptivo de la dimensión exigencias psicológicas de la variable riesgos psicosociales y la variable satisfacción laboral

Tabla 7

*Tabla de análisis descriptivo de la dimensión exigencias psicológicas de la variable riesgos psicosociales y la variable satisfacción laboral*

		Satisfacción Laboral			
		Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Total
Dimensión Exigencias Psicológicas	Desfavorable para la Salud	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
	Intermedio	0 (0%)	1 (1.7%)	27 (45%)	28 (46.7%)
	Favorable para la Salud	0 (0%)	2 (3.3%)	30 (50%)	32 (53.3%)
Total		0 (0%)	3 (5%)	57 (95%)	60 (100%)

*Fuente: Elaboración Propia.*

En la Tabla 7, se muestra que la mayor frecuencia de aceptación se encuentra en el cruce del nivel “Favorable para la Salud” de la dimensión Exigencias Psicológicas de la variable Riesgos Psicosociales y el nivel “Satisfecho” de la variable Satisfacción laboral, con 30 respuestas representando el 50 % del total; la menor frecuencia de aceptación se dan en el cruce del nivel “Intermedio” de la dimensión Exigencias Psicológicas de la variable Riesgos Psicosociales y el nivel “Regular” de la variable Satisfacción laboral con 1 respuesta representando el 1.7% del total. Así mismo, se muestra que el nivel “Satisfecho” de la variable Satisfacción Laboral es el que tiene una mayor frecuencia, sumando 57 respuestas representando el 95 % en esta tendencia.

### 3.1.3. Análisis descriptivo de la dimensión control sobre el trabajo de la variable riesgos psicosociales y la variable satisfacción laboral

Tabla 8

*Tabla de análisis descriptivo de la dimensión control sobre el trabajo de la variable riesgos psicosociales y la variable satisfacción laboral*

		Satisfacción Laboral			Total
		Insatisfecho	Regular	Satisfecho	
Dimensión Control sobre el Trabajo	Desfavorable para la Salud	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
	Intermedio	0 (0%)	1 (1.7%)	4 (6.7%)	5 (8.3%)
	Favorable para la Salud	0 (0%)	2 (3.3%)	53 (88.3%)	55 (91.7%)
	Total	0 (0%)	3 (5%)	57 (95%)	60 (100%)

*Fuente: Elaboración Propia.*

En la Tabla 8, se muestra que la mayor frecuencia de aceptación se encuentra en el cruce del nivel “Favorable para la Salud” de la dimensión Control sobre el Trabajo de la variable Riesgos Psicosociales y el nivel “Satisfecho” de la variable Satisfacción laboral, con 53 respuestas representando el 88.3 % del total; la menor frecuencia de aceptación se dan en el cruce del nivel “Intermedio” de la dimensión Control sobre el Trabajo de la variable Riesgos Psicosociales y el nivel “Regular” de la variable Satisfacción laboral con 1 respuesta representando el 1.7% del total. Así mismo, se muestra que el nivel “Satisfecho” de la variable Satisfacción Laboral es el que tiene una mayor frecuencia, sumando 57 respuestas representando el 95 % en esta tendencia.

### 3.1.4. Análisis descriptivo de la dimensión inseguridad sobre el futuro de la variable riesgos psicosociales y la variable satisfacción laboral

Tabla 9

*Tabla de análisis descriptivo de la dimensión inseguridad sobre el futuro de la variable riesgos psicosociales y la variable satisfacción laboral*

		Satisfacción Laboral			
		Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Total
Dimensión Inseguridad sobre el Futuro	Desfavorable para la Salud	0 (0%)	0 (0%)	7 (11.7%)	7 (11.7%)
	Intermedio	0 (0%)	0 (0%)	30 (50%)	30 (50%)
	Favorable para la Salud	0 (0%)	3 (5%)	20 (33.3%)	23 (38.3%)
Total		0 (0%)	3 (5%)	57 (95%)	60 (100%)

*Fuente: Elaboración Propia.*

En la Tabla 9, se muestra que la mayor frecuencia de aceptación se encuentra en el cruce del nivel “Intermedio” de la dimensión Inseguridad sobre el Futuro de la variable Riesgos Psicosociales y el nivel “Satisfecho” de la variable Satisfacción laboral, con 30 respuestas representando el 50 % del total; la menor frecuencia de aceptación se dan en el cruce del nivel “Favorable para la Salud” de la dimensión Inseguridad sobre el Futuro de la variable Riesgos Psicosociales y el nivel “Regular” de la variable Satisfacción laboral con 3 respuesta representando el 5% del total. Así mismo, se muestra que el nivel “Satisfecho” de la variable Satisfacción Laboral es el que tiene una mayor frecuencia, sumando 57 respuestas representando el 95 % en esta tendencia.

### 3.1.5. Análisis descriptivo de la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo de la variable riesgos psicosociales y la variable satisfacción laboral

Tabla 10

*Tabla de análisis descriptivo de la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo de la variable riesgos psicosociales y la variable satisfacción laboral*

		Satisfacción Laboral			
		Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Total
Dimensión Apoyo Social y Calidad de Liderazgo	Desfavorable para la Salud	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
	Intermedio	0 (0%)	0 (0%)	6 (10%)	6 (10%)
	Favorable para la Salud	0 (0%)	3 (5%)	51 (85%)	54 (90%)
Total		0 (0%)	3 (5%)	57 (95%)	60 (100%)

*Fuente: Elaboración Propia.*

En la Tabla 10, se muestra que la mayor frecuencia de aceptación se encuentra en el cruce del nivel “Favorable para la Salud” de la dimensión Apoyo Social y Calidad de Liderazgo de la variable Riesgos Psicosociales y el nivel “Satisfecho” de la variable Satisfacción laboral, con 51 respuestas representando el 85 % del total; la menor frecuencia de aceptación se dan en el cruce del nivel “Favorable para la Salud” de la dimensión Apoyo Social y Calidad de Liderazgo de la variable Riesgos Psicosociales y el nivel “Regular” de la variable Satisfacción laboral con 3 respuesta representando el 5% del total. Así mismo, se muestra que el nivel “Satisfecho” de la variable Satisfacción Laboral

es el que tiene una mayor frecuencia, sumando 57 respuestas representando el 95 % en esta tendencia.

### 3.1.6. Análisis descriptivo de la dimensión doble presencia de la variable riesgos psicosociales y la variable satisfacción laboral

Tabla 11

*Tabla de análisis descriptivo de la dimensión doble presencia de la variable riesgos psicosociales y la variable satisfacción laboral*

		Satisfacción Laboral			
		Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Total
Dimensión Doble Presencia	Desfavorable para la Salud	0 (0%)	0 (0%)	12 (20%)	12 (20%)
	Intermedio	0 (0%)	2 (33%)	27 (45%)	29 (48.3%)
	Favorable para la Salud	0 (0%)	1 (1.7%)	18 (30%)	19 (31.7%)
Total		0 (0%)	3 (5%)	57 (95%)	60 (100%)

*Fuente: Elaboración Propia.*

En la Tabla 11, se muestra que la mayor frecuencia de aceptación se encuentra en el cruce del nivel “Intermedio” de la dimensión Doble Presencia de la variable Riesgos Psicosociales y el nivel “Satisfecho” de la variable Satisfacción laboral, con 27 respuestas representando el 45 % del total; la menor frecuencia de aceptación se dan en el cruce del nivel “Favorable para la Salud” de la dimensión Doble Presencia de la variable Riesgos Psicosociales y el nivel “Regular” de la variable Satisfacción laboral con 1 respuesta representando el 1.7% del total. Así mismo, se muestra que el nivel “Satisfecho” de la variable Satisfacción Laboral es el que tiene una mayor frecuencia, sumando 57 respuestas representando el 95 % en esta tendencia.

### 3.1.7. Análisis descriptivo de la dimensión estima de la variable riesgos psicosociales y la variable satisfacción laboral

Tabla 12

*Tabla de análisis descriptivo de la dimensión estima de la variable riesgos psicosociales y la variable satisfacción laboral*

		Satisfacción Laboral			
		Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Total
Dimensión Estima	Desfavorable para la Salud	0 (0%)	0 (0%)	1 (1.7%)	1 (1.7%)
	Intermedio	0 (0%)	2 (33%)	26 (43.3%)	28 (46.7%)
	Favorable para la Salud	0 (0%)	1 (1.7%)	30 (50%)	31 (51.7%)
	Total	0 (0%)	3 (5%)	57 (95%)	60 (100%)

*Fuente: Elaboración Propia.*

En la Tabla 12, se muestra que la mayor frecuencia de aceptación se encuentra en el cruce del nivel “Favorable para la Salud” de la dimensión Estima de la variable Riesgos Psicosociales y el nivel “Satisfecho” de la variable Satisfacción laboral, con 30 respuestas representando el 50 % del total; la menor frecuencia de aceptación se dan en el cruce del nivel “Favorable para la Salud” de la dimensión Estima de la variable Riesgos Psicosociales y el nivel “Regular” de la variable Satisfacción laboral con 1 respuesta representando el 1.7% del total, así como en el cruce del nivel “Desfavorable para la Salud” de la dimensión Estima de la variable Riesgos Psicosociales y el nivel “Satisfecho” de la variable Satisfacción laboral con 1 respuesta representando el 1.7% del total. Así mismo, se muestra que el nivel “Satisfecho” de la variable Satisfacción Laboral es el que

tiene una mayor frecuencia, sumando 57 respuestas representando el 95 % en esta tendencia.

### 3.2. Prueba de Normalidad Kolmogorov-Smirnova

Para determinar el estadístico de la correlación se utilizará la prueba de normalidad Kolmogorov – Smirnov, considerando que existen más de 50 sujetos en la evaluación.

Se considera lo siguiente:  $H_0$ =Existe una distribución normal

Debido a que la:

Sig >.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula

En la Tabla 13, se denota que los valores de la Sig son mayores a .05, es decir que se acepta la hipótesis nula. Por lo cual, se utilizará el estadístico paramétrico de Pearson.

Tabla 13

*Tabla de pruebas de normalidad Kolmogorov-Smirnova de la hipótesis general*

Pruebas de normalidad			
	Kolmogorov-Smirnova		
	Estadístico	gl	Sig.
Riesgos Psicosociales	.084	60	.200
Satisfacción Laboral	.090	60	.200

*Fuente: Elaboración propia*

### 3.3. Constatación de Hipótesis

#### 3.3.1. Constatación de Hipótesis General

##### Formulación de Hipótesis

$H_0$ : No existe relación variable riesgos psicosociales y la variable satisfacción laboral en trabajadores de tiendas retail en la ciudad de Cajamarca.



H1: Existe relación variable riesgos psicosociales y la variable satisfacción laboral en trabajadores de tiendas retail en la ciudad de Cajamarca.

Tabla 14

*Tabla de correlación entre la variable riesgos psicosociales por la variable satisfacción laboral*

<b>Correlaciones</b>			
		Riesgos Psicosociales	Satisfacción Laboral
Riesgos Psicosociales	Correlación de Pearson	1	0.041
	Sig. (bilateral)		0.759
	N	60	60
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	0.041	1
	Sig. (bilateral)	0.759	
	N	60	60

*Fuente: Elaboración Propia*

### **Contrastación de Hipótesis**

La hipótesis planteaba que existe relación entre la variable riesgos psicosociales y la variable satisfacción laboral en trabajadores de tiendas retail en la ciudad de Cajamarca, según la tabla 14, la correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.041 muy baja. Por tanto se considera rechazada la hipótesis general H1.

### **3.3.2. Constatación de Hipótesis Especifica 1**

#### **Formulación de Hipótesis**

H0: No existe relación entre los riesgos psicosociales en la dimensión exigencias psicológicas con la satisfacción laboral en trabajadores de tiendas retail en la ciudad de Cajamarca

H1: Existe relación entre los riesgos psicosociales en la dimensión exigencias psicológicas con la satisfacción laboral en trabajadores de tiendas retail en la ciudad de Cajamarca.

Tabla 15

*Tabla de correlación entre la variable riesgos psicosociales en la dimensión exigencias psicológicas por la variable satisfacción laboral.*

<b>Correlaciones</b>			
		Dimensión Exigencias Psicológicas	Satisfacción Laboral
Dimensión Exigencias Psicológicas	Correlación de Pearson	1	-0.179
	Sig. (bilateral)		0.172
	N	60	60
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	-0.179	1
	Sig. (bilateral)	0.172	
	N	60	60

*Fuente: Elaboración Propia*

### **Contrastación de Hipótesis**

La hipótesis planteaba que existe relación entre los riesgos psicosociales en la dimensión exigencias psicológicas con la satisfacción laboral en trabajadores de tiendas retail en la ciudad de Cajamarca, según la tabla 15, la correlación encontrada entre ambas variables fue de -0.179 la cual resulta ser nula. Por tanto se considera rechazada la hipótesis específica 1, es decir que no existe relación entre los riesgos psicosociales en la dimensión exigencias psicológicas con la satisfacción laboral en trabajadores de tiendas retail en la ciudad de Cajamarca.

### **3.3.3. Constatación de Hipótesis Específica 2**

### Formulación de Hipótesis

H0: No existe relación entre los riesgos psicosociales en la dimensión control sobre el trabajo con la satisfacción laboral en trabajadores de tiendas retail en la ciudad de Cajamarca.

H1: Existe relación entre los riesgos psicosociales en la dimensión control sobre el trabajo con la satisfacción laboral en trabajadores de tiendas retail en la ciudad de Cajamarca.

Tabla 16

*Tabla de correlación entre la variable riesgos psicosociales en la dimensión control sobre el trabajo por la variable satisfacción laboral.*

<b>Correlaciones</b>			
		Dimensión Control sobre el Trabajo	Satisfacción Laboral
Dimensión Control sobre el Trabajo	Correlación de Pearson	1	0.043
	Sig. (bilateral)		0.743
	N	60	60
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	0.043	1
	Sig. (bilateral)	0.743	
	N	60	60

*Fuente: Elaboración Propia.*

### Contrastación de Hipótesis

La hipótesis planteaba que existe relación entre los riesgos psicosociales en la dimensión control sobre el trabajo con la satisfacción laboral en trabajadores de tiendas retail en la ciudad de Cajamarca, según la tabla 16, la correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.043 la cual resulta ser muy baja. Por tanto se considera rechazada la hipótesis

específica 2, es decir que no existe relación entre los riesgos psicosociales en la dimensión control sobre el trabajo con la satisfacción laboral en trabajadores de tiendas retail en la ciudad de Cajamarca.

### 3.3.4. Constatación de Hipótesis Específica 3

#### Formulación de Hipótesis

H0: No existe relación entre los riesgos psicosociales en la dimensión inseguridad sobre el futuro con la satisfacción laboral en trabajadores de tiendas retail en la ciudad de Cajamarca.

H1: Existe relación entre los riesgos psicosociales en la dimensión inseguridad sobre el futuro con la satisfacción laboral en trabajadores de tiendas retail en la ciudad de Cajamarca.

Tabla 17

*Tabla de correlación entre la variable riesgos psicosociales en la dimensión inseguridad sobre el futuro por la variable satisfacción laboral.*

Correlaciones		Dimensión Inseguridad sobre el Futuro	Satisfacción Laboral
Dimensión Inseguridad sobre el Futuro	Correlación de Pearson	1	-0.177
	Sig. (bilateral)		0.177
	N	60	60
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	-0.177	1
	Sig. (bilateral)	0.177	
	N	60	60

*Fuente: Elaboración Propia*

### Contrastación de Hipótesis

La hipótesis planteaba que existe relación entre los riesgos psicosociales en la dimensión inseguridad sobre el futuro con la satisfacción laboral en trabajadores de tiendas retail en la ciudad de Cajamarca, según la tabla 17, la correlación encontrada entre ambas variables fue de -0.177 la cual resulta ser nula. Por tanto se considera rechazada la hipótesis específica 3, es decir que no existe relación entre los riesgos psicosociales en la dimensión inseguridad sobre el futuro con la satisfacción laboral en trabajadores de tiendas retail en la ciudad de Cajamarca.

#### 3.3.5. Constatación de Hipótesis Específica 4

##### Formulación de Hipótesis

H0: No existe relación entre los riesgos psicosociales en la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo con la satisfacción laboral en trabajadores de tiendas retail en la ciudad de Cajamarca.

H1: Existe relación entre los riesgos psicosociales en la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo con la satisfacción laboral en trabajadores de tiendas retail en la ciudad de Cajamarca.

Tabla 18

*Tabla de correlación entre la variable riesgos psicosociales en la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo por la variable satisfacción laboral.*

Correlaciones	
Dimensión Apoyo Social y Calidad de Liderazgo	Satisfacción Laboral

Dimensión Apoyo Social y Calidad de Liderazgo	Correlación de Pearson	1	0.183
	Sig. (bilateral)		0.162
	N	60	60
	Correlación de Pearson	0.183	1
Satisfacción Laboral	Sig. (bilateral)	0.162	
	N	60	60

*Fuente: Elaboración Propia*

### Contrastación de Hipótesis

La hipótesis planteaba existe relación entre los riesgos psicosociales en la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo con la satisfacción laboral en trabajadores de tiendas retail en la ciudad de Cajamarca., según la tabla 18, la correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.183 la cual resulta ser muy baja. Por tanto se considera rechazada la hipótesis específica 4, es decir que no existe relación entre los riesgos psicosociales en la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo con la satisfacción laboral en trabajadores de tiendas retail en la ciudad de Cajamarca.

#### 3.3.6. Constatación de Hipótesis Especifica 5

##### Formulación de Hipótesis

H0: No existe relación entre los riesgos psicosociales en la dimensión doble presencia con la satisfacción laboral en trabajadores de tiendas retail en la ciudad de Cajamarca.

- H1: Existe relación entre los riesgos psicosociales en la dimensión doble presencia con la satisfacción laboral en trabajadores de tiendas retail en la ciudad de Cajamarca.

Tabla 19

*Tabla de correlación entre la variable riesgos psicosociales en la dimensión doble presencia por la variable satisfacción laboral.*

---

Correlaciones

---

		Dimensión Doble Presencia	Satisfacción Laboral
Dimensión Doble Presencia	Correlación de Pearson	1	0.055
	Sig. (bilateral)		0.676
	N	60	60
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	0.055	1
	Sig. (bilateral)	0.676	
	N	60	60

*Fuente: Elaboración Propia*

### **Contrastación de Hipótesis**

La hipótesis planteaba existe relación entre los riesgos psicosociales en la dimensión doble presencia con la satisfacción laboral en trabajadores de tiendas retail en la ciudad de Cajamarca, según la tabla 19, la correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.055 la cual resulta ser muy baja. Por tanto se considera rechazada la hipótesis específica 5, es decir que no existe relación entre los riesgos psicosociales en la dimensión doble presencia con la satisfacción laboral en trabajadores de tiendas retail en la ciudad de Cajamarca.

#### **3.3.7. Constatación de Hipótesis Específica 6**

##### **Formulación de Hipótesis**

H0: No existe relación entre los riesgos psicosociales en la dimensión estima con la satisfacción laboral en trabajadores de tiendas retail en la ciudad de Cajamarca.

H1: Existe relación entre los riesgos psicosociales en la dimensión estima con la satisfacción laboral en trabajadores de tiendas retail en la ciudad de Cajamarca.

Tabla 20

*Tabla de correlación entre la variable riesgos psicosociales en la dimensión estima por la variable satisfacción laboral.*

Correlaciones			
		Dimensión Estima	Satisfacción Laboral
Dimensión Estima	Correlación de Pearson	1	0.195
	Sig. (bilateral)		0.135
	N	60	60
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	0.195	1
	Sig. (bilateral)	0.135	
	N	60	60

*Fuente: Elaboración Propia*

### **Contrastación de Hipótesis**

La hipótesis planteaba existe relación entre los riesgos psicosociales en la dimensión estima con la satisfacción laboral en trabajadores de tiendas retail en la ciudad de Cajamarca, según la tabla 20, la correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.195 la cual resulta ser muy baja. Por tanto se considera rechazada la hipótesis específica 6, es decir que no existe relación entre los riesgos psicosociales en la dimensión estima con la satisfacción laboral en trabajadores de tiendas retail en la ciudad de Cajamarca.



## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1 Discusión

Según la Hipótesis General, la evidencia encontrada señala con respecto al análisis Descriptivo de las variables Riesgos Psicosociales y Satisfacción Laboral, utilizando tablas de contingencia que la mayor frecuencia de aceptación se encuentra en el cruce del nivel “Favorable para la Salud” de la variable Riesgo Psicosocial y el nivel “Satisfecho” de la variable Satisfacción Laboral con 48 respuestas representando el 80 % del total; la menor frecuencia de aceptación se dan en el cruce del nivel “Favorable para la Salud” de la variable Riesgos Psicosociales y el nivel “Regular” de la variable “Satisfacción Laboral”, con 3 respuestas representando el 5% del total. Así mismo se muestra que el nivel “Satisfecho” de la variable Satisfacción Laboral, es el que tiene una mayor frecuencia, sumando 57 respuestas representando el 95 % en esta tendencia.

Asimismo, en el análisis inferencial se ha podido determinar la no existencia de una correlacional directa donde la correlación Pearson es equivalente a 0.040 .Este análisis permite determinar que los Riesgos Psicosociales no se relaciona con la Satisfacción Laboral debido a que el nivel es muy bajo, estos resultados coinciden con los encontrados por la investigación elaborada por Portales (2011), quien consideró las variables riesgos psicosociales y motivación laboral, la cual concluye que no existe influencia entre ambos. Los resultados de ambas investigaciones se hallan que tanto la satisfacción como la motivación laboral, se encuentran en un estado intermedio en relación con riesgos psicosociales, por lo cual, no se puede definir notoriamente una relación entre las variables.

Según la Hipótesis Específica 1: Existe relación entre los riesgos psicosociales en la dimensión exigencias psicológicas con la satisfacción laboral en trabajadores de tiendas retail en la ciudad de Cajamarca., la evidencia encontrada señala con respecto al análisis descriptivo que la mayor frecuencia de aceptación se encuentra en el cruce del nivel “Favorable para la Salud” de la dimensión Exigencias Psicológicas de la variable Riesgos Psicosociales y el nivel “Satisfecho” de la variable Satisfacción laboral, con 30 respuestas representando el 50 % del total

Asimismo, en el análisis inferencial se ha podido determinar que no existe una correlacional directa debido a que la correlación de Pearson es equivalente a  $-0.179$ . Este análisis permite determinar que no existe relación entre los riesgos psicosociales en la dimensión exigencias psicológicas con la satisfacción laboral en trabajadores de tiendas retail en la ciudad de Cajamarca. Estos resultados coinciden con lo que menciona Moncada et al. (2014) quien refiere que las exigencias psicológicas son aquellas exigencias para no involucrarnos en la situación emocional que se deriva de las relaciones interpersonales que implica el trabajo, especialmente en las ocupaciones que se prestan servicios a las personas y se pretende hacer cambios en ellas. Por lo tanto, ambas dimensiones deben trabajar en caminos opuestos, evitando que las exigencias psicológicas infieran con la satisfacción laboral, haciendo mención a que si un colaborador se exige psicológicamente para prevenir una sobrecarga emocional, se sentirá y se desarrollará de mejor manera.

Según la Hipótesis Específica 2: Existe relación entre los riesgos psicosociales en la dimensión control sobre el trabajo con la satisfacción laboral en trabajadores de tiendas retail

en la ciudad de Cajamarca, la evidencia encontrada señala con respecto al análisis descriptivo que la mayor frecuencia de aceptación se encuentra en el cruce del nivel “Favorable para la Salud” de la dimensión Control sobre el Trabajo de la variable Riesgos Psicosociales y el nivel “Satisfecho” de la variable Satisfacción laboral, con 53 respuestas representando el 88.3 % del total.

Asimismo en el análisis inferencial se ha podido determinar que no existe una correlacional directa donde la correlación de Pearson es equivalente a 0.043. Este análisis permite determinar que los riesgos psicosociales en la dimensión control sobre el trabajo con la satisfacción laboral en trabajadores de tiendas retail en la ciudad de Cajamarca se relacionan en un nivel muy bajo, estos resultados coinciden con los encontrados por Moncada et al. (2014) menciona que control sobre el trabajo tiene que ver con el control sobre los tiempos de trabajo, lo cual, representa una ventaja en relación con las condiciones de trabajo y también con las necesidades de conciliación de la vida laboral y familiar. Por otro lado, la satisfacción laboral es la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización (Palma, 1999). Además, Vega (2001) indica que «control» se refiere a tener autonomía en el trabajo y la oportunidad de desarrollar las propias habilidades; por el contrario, la satisfacción laboral se asocia a la necesidad de logro, la cual refleja el afán del individuo por alcanzar objetivos y demostrar su competencia (Atalaya, 1999). Es por eso, que ambas dimensiones tienen una relación indirecta, cuanto más control tenga el colaborador sobre su trabajo no necesariamente se sentirá satisfecho laboralmente.

Según la Hipótesis Específica 3: Existe relación entre los riesgos psicosociales en la dimensión inseguridad sobre el futuro con la satisfacción laboral en trabajadores de tiendas retail en la ciudad de Cajamarca, la evidencia encontrada señala con respecto al análisis

descriptivo que la mayor frecuencia de aceptación se encuentra en el cruce del nivel “Intermedio” de la dimensión Inseguridad sobre el Futuro de la variable Riesgos Psicosociales y el nivel “Satisfecho” de la variable Satisfacción laboral, con 30 respuestas representando el 50 % del total

Asimismo en el análisis inferencial se ha podido determinar que no existe una correlacional directa donde la correlación de Pearson es equivalente a  $-0.177$ . Este análisis permite determinar que los riesgos psicosociales en la dimensión inseguridad sobre el futuro con la satisfacción laboral en trabajadores de tiendas retail en la ciudad de Cajamarca se relacionan en un nivel nulo, estos resultados coinciden con los encontrados por Mejía & Mendoza (2010) en donde a partir del análisis de una muestra no encontraron relaciones significativas entre la percepción de inseguridad sobre el futuro y la satisfacción laboral, los empleados estudiados presentaron muy baja inseguridad laboral y muy alta satisfacción con su trabajo, concluyendo que existe una relación inversa entre ambas variables, infiriendo que una organización brinda seguridad laboral no necesariamente tiene a sus colaboradores completamente satisfechos.

Según la Hipótesis Específica 4: Existe relación entre los riesgos psicosociales en la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo con la satisfacción laboral en trabajadores de tiendas retail en la ciudad de Cajamarca, la evidencia encontrada señala con respecto al análisis descriptivo que la mayor frecuencia de aceptación se encuentra en el cruce del nivel “Favorable para la Salud” de la dimensión Apoyo Social y Calidad de Liderazgo de la variable Riesgos Psicosociales y el nivel “Satisfecho” de la variable Satisfacción laboral, con 51 respuestas representando el 85 % del total.

Asimismo, en el análisis inferencial se ha podido determinar que no existe una correlacional directa donde la correlación de Pearson es equivalente a 0.183. Este análisis permite determinar que los riesgos psicosociales en la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo con la satisfacción laboral en trabajadores de tiendas retail en la ciudad de Cajamarca se relacionan en un nivel muy bajo, estos resultados coinciden con los encontrados por Palma (1999) refiere que las relaciones sociales aluden al grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas lo cual no asegura directamente que un trabajador se sienta satisfacción laboral. Tal como lo indican Johnson & Hall (1988, citados en Vega 2001), quienes introdujeron el apoyo social como la tercera dimensión del modelo demanda - control - apoyo social, este modelo hace referencia que el apoyo de superiores y compañeros en el trabajo, actuaría como modificador del efecto de la alta tensión, de tal forma que el riesgo de la alta tensión aumentaría en situación de bajo apoyo social (por ejemplo, en trabajos aislados) y podría moderarse en situación de trabajo de alto apoyo (por ejemplo, trabajo en equipo) lo cual no asegura la satisfacción laboral del trabajador.

Según la Hipótesis Específica 5: Existe relación entre los riesgos psicosociales en la dimensión doble presencia con la satisfacción laboral en trabajadores de tiendas retail en la ciudad de Cajamarca, la evidencia encontrada señala con respecto al análisis descriptivo que la mayor frecuencia de aceptación se encuentra en el cruce del nivel “Intermedio” de la dimensión Doble Presencia de la variable Riesgos Psicosociales y el nivel “Satisfecho” de la variable Satisfacción laboral, con 27 respuestas representando el 45 % del total.

Asimismo, en el análisis inferencial se ha podido determinar que no existe una correlacional directa donde la correlación de Pearson es equivalente a 0.055. Este análisis permite determinar que los riesgos psicosociales en la dimensión doble presencia y calidad

de liderazgo con la satisfacción laboral en trabajadores de tiendas retail en la ciudad de Cajamarca se relacionan en un nivel muy bajo, estos resultados coinciden con los encontrados en la investigación de Paredes (2015), el cual no encuentra una relación entre doble presencia y la satisfacción laboral, concluyendo que los riesgos psicosociales influyen indirectamente en la satisfacción laboral y se recomienda el uso posterior del plan de contingencia debido, disminuyendo los factores de riesgo. En los resultados se obtiene que existen tres factores de riesgo psicosocial, y uno de ellos es la doble presencia, que sobresalen con índices nocivos hacia la salud mental del trabajador/a, distinguiéndolos como los principales riesgos inherentes a la ejecución de las tareas en los puestos de trabajo lo cual no asegura la satisfacción laboral.

Según la Hipótesis Específica 6: Existe relación entre los riesgos psicosociales en la dimensión estima con la satisfacción laboral en trabajadores de tiendas retail en la ciudad de Cajamarca, la evidencia encontrada señala con respecto al análisis descriptivo que la mayor frecuencia de aceptación se encuentra en el cruce del nivel “Favorable para la Salud” de la dimensión Estima de la variable Riesgos Psicosociales y el nivel “Satisfecho” de la variable Satisfacción laboral, con 30 respuestas representando el 50 % del total; la menor frecuencia de aceptación se dan en el cruce del nivel “Favorable para la Salud” de la dimensión Estima de la variable Riesgos

Asimismo, en el análisis inferencial se ha podido determinar que no existe una correlacional directa donde la correlación de Pearson es equivalente a 0.195. Este análisis permite determinar que los riesgos psicosociales en la dimensión estima y calidad de liderazgo con la satisfacción laboral en trabajadores de tiendas retail en la ciudad de Cajamarca se relacionan en un nivel bajo, estos resultados coinciden con que menciona Atalaya (1999), todos somos capaces de percibir claramente lo benéfico, agradable, y

estimulante de estar en el trabajo con un grupo de personas que se llevan bien, que se comprenden, que se comunican, que se respetan, trabajan en armonía y cooperación lo cual no asegura que a mayor nivel de estima el trabajador se sienta satisfecho laboralmente o con el trabajo que realiza.

## 4.2 Conclusiones

Con respecto al objetivo general de la presente investigación que fue determinar existe relación variable riesgos psicosociales y la variable satisfacción laboral en trabajadores de tiendas retail en la ciudad de Cajamarca, concluyendo que no existe relación significativa ya que el nivel resulta ser nulo entre ambas variables teniendo como resultado que la correlación de Pearson es equivalente a 0.041.

Respecto al objetivo específico 1 de la presente investigación que fue determinar si existe relación entre los riesgos psicosociales en la dimensión exigencias psicológicas con la satisfacción laboral en trabajadores de tiendas retail en la ciudad de Cajamarca, podemos concluir que no existe relación significativa entre la variable riesgos psicosociales en la dimensión exigencias psicológicas con la satisfacción laboral teniendo como resultado que la correlación de Pearson es equivalente a -0.179, teniendo como base la información brindada por los colaboradores de la empresa de tiendas retail de la ciudad de Cajamarca.

Respecto al objetivo específico 2 de la presente investigación que fue determinar si existe relación entre los riesgos psicosociales en la dimensión control sobre el trabajo con la satisfacción laboral en trabajadores de tiendas retail en la ciudad de Cajamarca, podemos concluir que no existe relación significativa entre la variable riesgos psicosociales en la dimensión control sobre el trabajo con la satisfacción laboral teniendo como resultado que

la correlación de Pearson es equivalente a 0.043, teniendo como base la información brindada por los colaboradores de la empresa de tiendas retail de la ciudad de Cajamarca.

Respecto al objetivo específico 3 de la presente investigación que fue determinar si existe relación entre los riesgos psicosociales en la dimensión inseguridad sobre el futuro con la satisfacción laboral en trabajadores de tiendas retail en la ciudad de Cajamarca, podemos concluir que no existe relación significativa entre la variable riesgos psicosociales en la dimensión inseguridad sobre el futuro con la satisfacción laboral teniendo como resultado que la correlación de Pearson es equivalente a -0.177, teniendo como base la información brindada por los colaboradores de la empresa de tiendas retail de la ciudad de Cajamarca.

Respecto al objetivo específico 4 de la presente investigación que fue determinar si existe relación entre los riesgos psicosociales en la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo con la satisfacción laboral en trabajadores de tiendas retail en la ciudad de Cajamarca, podemos concluir que no existe relación significativa entre la variable riesgos psicosociales en la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo con la satisfacción laboral teniendo como resultado que la correlación de Pearson es equivalente a 0.183, teniendo como base la información brindada por los colaboradores de la empresa de tiendas retail de la ciudad de Cajamarca.

Respecto al objetivo específico 5 de la presente investigación que fue determinar si existe relación entre los riesgos psicosociales en la dimensión doble presencia con la satisfacción laboral en trabajadores de tiendas retail en la ciudad de Cajamarca, podemos concluir que no existe relación significativa entre la variable riesgos psicosociales en la dimensión doble presencia con la satisfacción laboral teniendo como resultado que la correlación de Pearson



es equivalente a 0.055, teniendo como base la información brindada por los colaboradores de la empresa de tiendas retail de la ciudad de Cajamarca.

Respecto al objetivo específico 6 de la presente investigación que fue determinar si existe relación entre los riesgos psicosociales en la dimensión estima con la satisfacción laboral en trabajadores de tiendas retail en la ciudad de Cajamarca, podemos concluir que no existe relación significativa entre la variable riesgos psicosociales en la dimensión estima con la satisfacción laboral teniendo como resultado que la correlación de Pearson es equivalente a 0.195, teniendo como base la información brindada por los colaboradores de la empresa de tiendas retail de la ciudad de Cajamarca.

## REFERENCIAS

- Atalaya, M.C. (1999). Satisfacción laboral y productividad. *Revista de Psicología*, 3, (5), 46-56. Recuperado de [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999\\_n5/satisfaccion.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm)
- De la Garza Toledo, E. (1999). *¿Fin del trabajo o trabajo sin fin? El trabajo del futuro*. Madrid: Complutense.
- Durán, G. & Kremerman, M. (2008) Caracterización del sector retail: Una mirada general. Cuadernos de investigación. Recuperado de <http://www.fundacionsol.cl/wp-content/uploads/2010/09/Cuaderno-7- Retail.pdf>
- Flórez, J. (1992). *El Comportamiento Humano en las Organizaciones*. Perú: Pacífico.
- Gómez, P., Hernández, J. & Méndez, M. (2014). Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en una empresa chilena del área de Minería. *Ciencia y trabajo*, 16(49). Recuperado de [http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-24492014000100003&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-24492014000100003&script=sci_arttext)
- Guerrero Martínez, D. (2012). Factores clave de éxito en el negocio del retail. *Revista de Ingeniería Industrial*. Recuperado de [http://fresno.ulima.edu.pe/sf/sf\\_bdfde.nsf/OtrosWeb/Ing30Factores/\\$file/09-ingenieria30-empresa-GUERRERO.pdf](http://fresno.ulima.edu.pe/sf/sf_bdfde.nsf/OtrosWeb/Ing30Factores/$file/09-ingenieria30-empresa-GUERRERO.pdf)
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación*. México D.F.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la investigación*. (4º Edición). Mexico: McGraw – Hill Interamericana.

- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. (1995) Ley de prevención de riesgos laborales. Recuperado de [http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A\\_1995-24292](http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A_1995-24292)
- Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2016) Ley N° 29783. Resolución Magisterial. Recuperado de [http://www.munlima.gob.pe/images/descargas/Seguridad\\_Salud-en-el\\_Trabajo/Ley%2029783%20\\_%20Ley%20de%20Seguridad%20y%20Salud%20en%20el%20Trabajo.pdf](http://www.munlima.gob.pe/images/descargas/Seguridad_Salud-en-el_Trabajo/Ley%2029783%20_%20Ley%20de%20Seguridad%20y%20Salud%20en%20el%20Trabajo.pdf)
- López, J. (2011). Propuesta para reducir la tensión laboral. Revista Vinculando. Recuperado de [http://vinculando.org/empresas/propuesta\\_para\\_reducir\\_el\\_indice\\_de\\_rotacion\\_de\\_personal.html](http://vinculando.org/empresas/propuesta_para_reducir_el_indice_de_rotacion_de_personal.html)
- Mejía M., Mendoza D. (2010). Relación Entre la Percepción de Inseguridad Laboral y Satisfacción Laboral en una Organización Colombiana. Bogotá.
- Moncada, S., Llorens, C., & Kristensen, T. (2014). Método ISTAS21 (CoPsoQ) Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo (1-182). España: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS).
- Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. Madrid: INHT
- Moreno, B. & Báez, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Madrid: INHT
- Palma, S. (1999). Elaboración y estandarización de la escala de satisfacción laboral (SLSPC) Revista de la facultad de Psicología, 3(1), 12 – 20. Recuperado de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/viewFile/4909/4764>

- Paredes Minango, C. (2015). La influencia de los factores de riesgo psicosocial en la satisfacción laboral del equipo técnico del programa distrital 60 y Piquito. (Tesis de Licenciatura, Universidad Central del Ecuador) Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7276/1/T- UCE-0007-343i.pdf>
- Perú Retail (2018).Sector retail en Perú crecerá este año por recuperación del consumo. Lima, Perú: Perú – Retail. Recuperado de <https://www.peru-retail.com/sector-retail-peru-2018/>
- Portales Ortega, E. (2011). Los riesgos psicosociales laborales y su influencia en la motivación laboral en el personal del ministerio público de Tacna, año 2009. (Tesis de maestría, Universidad Nacional Jorge Basadre Grdthmann) Recuperado de <http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/649/TM0097.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pulache Minchan, J. (2017). Dimensiones de riesgo psicosocial según género en tres organizaciones de Cajamarca 2017. (Tesis inédita de Licenciatura) Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú.
- Robbins, S. P. (1998) Fundamentos del comportamiento organizacional. México: Prentice – Hall Hays Y Winkler, “Statistics: Probability, Inference and Decision”, Holt, Rinehart and Winston Inc., 1971.
- Sánchez H. y Reyes C., K. (2002). Metodología y Diseños en la Investigación científica. Perú. Editorial Universidad Ricardo Palma. (pp. 10-14).ISBN: 9972885-25-9.
- Tromben, C., Lever, G. & Cruz, M. (2016). Tendencias del retail en Chile. Cámara de Comercio de Santiago. Recuperado de [https://www.ccs.cl/prensa/2016/01/tendencias\\_retail\\_2016\\_WEB.PDF](https://www.ccs.cl/prensa/2016/01/tendencias_retail_2016_WEB.PDF)

Trombetta, M., Fernández Nuñez M., Velásquez, M., Salvador, F. & Gadea, A. (2012) El sector retail como motor de cambio hacia la sostenibilidad de la producción y el consumo. Consumer Goods & Retail. Londres: Ernst y Young.

Unión General de Trabajadores (2009). Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo. Andalucía: D.L.SE

## ANEXO 01

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo,..... con DNI .....

participo voluntariamente de la aplicación del Cuestionario ISTAS 21 y la Escala de Satisfacción Laboral, realizada por Arancibia Pérez, Carla Yomara y Rodas Mendoza, María Angélica, estudiantes del X ciclo de la carrera de Psicología de la Universidad Privada del Norte, con la finalidad de obtener resultados concisos para elaboración de una investigación de tesis. Declaro saber que los datos y resultados que se puedan encontrar en dichas evaluaciones, serán utilizados con fines estrictamente académicos, no divulgativos y que la información derivada de esta evaluación será confidencial.

Cajamarca..... de..... de 2018

\_\_\_\_\_  
Firma del colaborador participante

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo,..... con DNI .....

participo voluntariamente de la aplicación del Cuestionario ISTAS 21 y la Escala de Satisfacción Laboral, realizada por Arancibia Pérez, Carla Yomara y Rodas Mendoza, María Angélica, estudiantes del X ciclo de la carrera de Psicología de la Universidad Privada del Norte, con la finalidad de obtener resultados concisos para elaboración de una investigación de tesis. Declaro saber que los datos y resultados que se puedan encontrar en dichas evaluaciones serán utilizados con fines estrictamente académicos, no divulgativos y que la información derivada de esta evaluación será confidencial.

Cajamarca..... de..... de 2018

\_\_\_\_\_  
Firma del colaborador participante

## ANEXO 02

### PROTOCOLO DEL CUESTIONARIO ISTAS 21 (VERSIÓN ADAPTADA)

#### CUESTIONARIO COPSOQISTAS 21

Área de trabajo: _____	Sexo: M _____ F _____	Estado civil: _____
Edad: _____	Hijos: sí _____ no _____	Nº de hijos: _____
Tiempo laborando: _____		

Lea detenidamente todas las preguntas y elija con sinceridad la respuesta que considere más adecuada, marcando con una "X" la respuesta que consideres que describe mejor la situación en la que se encuentra.

Tabla 19  
Apartado 1

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
Sus actividades laborales, las tiene que desarrollar con rapidez.					
¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule?					
¿Tienes tiempo de concluir con tus actividades diariamente en tu trabajo?					
¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?					
¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?					
¿Tu trabajo requiere que evites expresar tus emociones?					
	Apartado 2				
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?					

¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?

¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?

¿Puede decidir cuando haces un descanso?

Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?

¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?

¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?

¿Te sientes comprometido con tu profesión?

¿Tienen sentido tus tareas?

¿Habías con entusiasmo de tu centro laboral a otras personas?

Apartado 3

Muy preocupado	Bastante preocupado	Más o menos preocupado	Poco preocupado	Nada preocupado
----------------	---------------------	------------------------	-----------------	-----------------

En estos momentos ¿estás preocupado/a por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso que te quedarás desempleado?

En estos momentos ¿estás preocupado/a por si te cambian de tareas contra tu voluntad?



En estos momentos ¿estás preocupado/a por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?					
En estos momentos ¿te preocupa el hecho de que tu salario pueda cambiar?					
Apartado 4					
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?					
¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?					
¿En esta empresa se te informa con suficiente anticipación de los cambios que pueden afectar tu futuro?					
¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?					
¿Recibes apoyo de tus compañeras o compañeros?					
¿Recibes ayuda y apoyo de tu jefe/a inmediato/a?					
¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros/as?					
En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?					
¿Tus actuales jefes inmediatos planifican					

bien el trabajo?					
¿Tus actuales jefes inmediatos mantienen buena comunicación con todo el personal?					
Apartado 5					
	Principal responsable	Mitad de tareas	Cuarta parte de tareas	Tareas puntuales	Ninguna o casi ninguna tarea
¿Cuánto del trabajo familiar y doméstico haces tú?					
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
Si faltas algún día a casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?					
Cuando estás en el trabajo ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?					
¿Hay momentos en los que necesitarías estar en el trabajo y en casa a la vez?					
Apartado 5					
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco.					
En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario.					
En mi trabajo me tratan injustamente.					
Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado.					

### ANEXO 03

## PROTOCOLO DE PRUEBA DE SATISFACCIÓN LABORAL

#### ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

Nombre: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

Área: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_

Empresa: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda con absoluta sinceridad, marcando con un aspa la respuesta que mejor exprese su punto de vista.

TA (1) Totalmente de acuerdo.

A (2) De acuerdo.

I (3) Indeciso.

D (4) En desacuerdo.

TD (5) Totalmente en desacuerdo.

No hay respuesta buena ni mala, todas son importantes. Asegúrese de haber contestado a todas las preguntas.

N°	ÍTEMS	TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de mi trabajo facilita la realización de las labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago está acorde con mi perfil laboral.					
5	La tarea que realizo es valiosa como todas.					
6	Mi jefe es comprensivo.					
7	Me siento insatisfecho(a) con lo que gáño.					
8	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					

11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente físico de mi trabajo es confortable.					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15	La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.					
16	Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo.					
17	Me disgusta mi horario.					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente físico de mi trabajo es inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23	El horario me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25	Me siento muy feliz por los logros en mi trabajo.					
26	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mi superior es cordial.					
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado.					

30	Me satisface el trabajo que realizo.					
31	No me siento a gusto con mi jefe.					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33	No me reconocen el esfuerzo si trabajo más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).					
35	Me siento complacido(a) con la actividad que realizo.					
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en el trabajo.					