

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA -CIEPs-
“MAYRA GUTIÉRREZ”

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a large, circular emblem. It features a central shield with a figure on horseback, a crown above, and various heraldic symbols like castles and lions. The shield is flanked by two columns with banners. The outer ring of the seal contains the Latin text "CAETERAS ORBIS CONSPICUA CAROLINA ACADEMIA COACTEMATELSIS INTER".

**“RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO Y LA RELACIÓN CON LA
SATISFACCIÓN LABORAL”**

NOHELY HAYDEÉ OLIVARES CRUZ

GUATEMALA, AGOSTO 2022

[Handwritten signature]



[Handwritten signature]



[Handwritten signature]



[Handwritten signature]



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA -CIEPs-
“MAYRA GUTIÉRREZ”

**“RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO Y LA RELACIÓN CON LA
SATISFACCIÓN LABORAL”**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO AL HONORABLE
CONSEJO DIRECTIVO DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

POR

NOHELY HAYDEÉ OLIVARES CRUZ

**PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE
PSICÓLOGA**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADA**

GUATEMALA, AGOSTO 2022

CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

M.A MYNOR ESTUARDO LEMUS URBINA

DIRECTOR

LICENCIADA JULIA ALICIA RAMÍREZ ORIZÁBAL

SECRETARIA

M.A. KARLA AMPARO CARRERA VELA

M.SC. JOSÉ MARIANO GONZÁLEZ BARRIOS

REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES

VIVIANA RAQUEL UJPÁN ORDOÑEZ

NERY RAFAEL OCOX TOP

REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

M.A. OLIVIA MARLENE ALVARADO RUÍZ

REPRESENTANTE DE EGRESADOS



Cc. Archivo

CIEPS. 16-2022

Reg. 30-2020

CODIPs.946-2022

ORDEN DE IMPRESIÓN INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN

31 de mayo de 2022

Estudiante

Nohely Haydeé Olivares Cruz
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Estudiante Olivares Cruz:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el **Punto NOVENO (9º.) del Acta VEINTICINCO DOS MIL VEINTIDÓS (25-2022)**, de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 27 de mayo de 2022, que copiado literalmente dice:

“NOVENO: Se conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: **“RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO Y LA RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL”** de la carrera de Licenciatura en Psicología, realizado por:

Nohely Haydeé Olivares Cruz

Registro Académico 2014-01265
CUI: 2654-79762-0114

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por el **M.A. Miguel Alfredo Barillas Guillén** y revisado por la **M.A. Iris Janeth Nolasco Molina**.

Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los trámites correspondientes de Graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis con fines de Graduación Profesional”.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizabal de de León
SECRETARÍA DE ESCUELA II



/Bky



UG-152-2022



Guatemala, 18 de mayo de 2022

Señores
Miembros del Consejo Directivo
Escuela de Ciencias Psicológicas
CUM

Señores Miembros:

Deseándoles éxito al frente de sus labores, por este medio me permito informarles que de acuerdo al Punto Tercero (3º.) de Acta 38-2014 de sesión ordinaria, celebrada por el Consejo Directivo de esta Unidad Académica el 9 de septiembre de 2014, el estudiante **NOHELY HAYDEÉ OLIVARES CRUZ, CARNÉ NO. 2654-79762-2019-I-EPS**, ha completado los siguientes Créditos Académicos de Graduación:

- **10 créditos académicos del Área de Desarrollo Profesional**
- **10 créditos académicos por Trabajo de Graduación**
- **15 créditos académicos por haber realizado Ejercicio Profesional Supervisado -EPS- respectivamente.**

Por lo antes expuesto, con base al **Artículo 53 del Normativo General de Graduación**, solicito sea extendida la **ORDEN DE IMPRESIÓN** del Informe Final de Investigación **"RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO Y LA RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL"**. mismo que fue aprobado por la Coordinación del Centro de investigaciones en Psicología –CIEPs- "Mayra Gutiérrez" el 08 de MARZO del año 2022.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Atentamente,



M.A. MAYRA LUNA DE ALVAREZ
COORDINACIÓN
UNIDAD DE GRADUACIÓN

Lucía G.
CC. Archivo

Adjunto: Expediente completo e Informe Final de Investigación en digital.

INFORME FINAL

Guatemala, 29 de marzo de 2022

Señores

Consejo Directivo
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro Universitario Metropolitano

- Me dirijo a ustedes para informarles que la licenciada **Iris Janeth Nolasco** ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

“RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO Y LA RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL”.

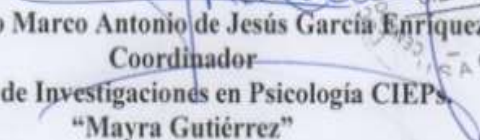
ESTUDIANTE:
Nohely Haydeé Olivares Cruz

DPI No.
2654797620114

CARRERA: Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado el 08 de marzo de 2022 por el Coordinador del Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs-. Se recibieron documentos originales completos el 18 de marzo de 2022, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licenciado Marco Antonio de Jesús García Enriquez
Coordinador
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs.
“Mayra Gutiérrez”



c. archivo



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS



CIEPs. 016
REG. 030-2020
Revalidado por Revisor

Guatemala, 29 de marzo de 2022

Licenciado Marco Antonio de Jesús García Enriquez
Coordinador
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs
Escuela de Ciencias Psicológicas

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he procedido a la revisión del INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN, titulado:

“RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO Y LA RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL”.

ESTUDIANTE:
Nohely Haydeé Olivares Cruz

DPI. No.
2654797620114

CARRERA: Licenciatura en Psicología

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el 08 de marzo de 2022, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licenciada Iris Janeth Nolasco
DOCENTE REVISORA



c. archivo

*Centro Universitario Metropolitano -CUM- Edificio "A"
9 avenida 9-45 zona 11 Guatemala C.A. Teléfono 2418-7530*

Guatemala, 22 de febrero de 2022

Licenciado
Marco Antonio de Jesús García Enríquez
Coordinador
Centro de Investigaciones en Psicología (CIEPs) "Mayra Gutiérrez"

Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del informe de investigación titulado "*RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO Y LA RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL*" realizado por la estudiante Nohely Haydeé Olivares Cruz, CUI 2654 79762 0114.

El trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, por lo que emito DICTAMEN FAVORABLE y solicito se proceda a la revisión y aprobación del correspondiente.

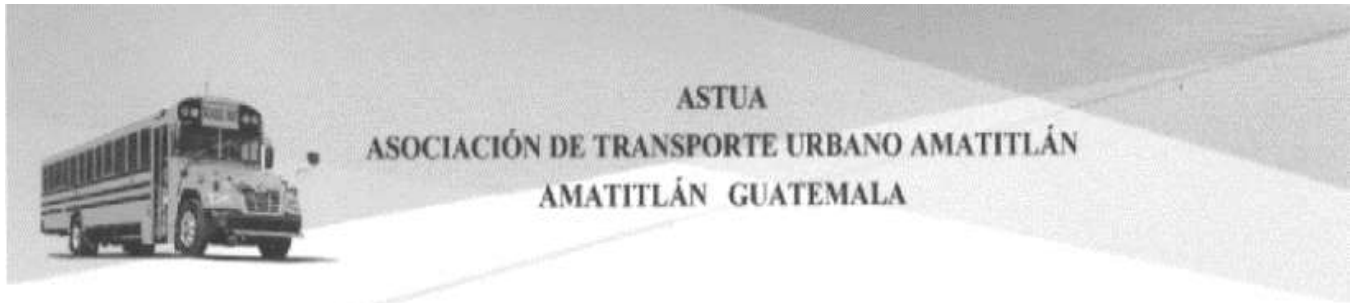
Sin otro particular, me suscribo,

Atentamente,



Miguel Alfredo Guillén Barillas

Licenciado en Psicología
Colegiado No. 8014
Asesor de contenido



Guatemala, 05 de febrero de 2021

Licenciado

Marco Antonio de Jesús García Enriquez

Coordinador

Centro de Investigación en Psicología, (CIEPs)

"Mayra Gutiérrez"

Deseándole éxito al frente de sus labores, por este medio le informo que la estudiante **NOHELY HAYDEÉ OLIVARES CRUZ**, CUI **2654 79762 0114**, realizó en esta Asociación 36 encuestas y cuestionarios a trabajadores, como parte del trabajo de Investigación titulado: **"Riesgos Psicosociales en el trabajo y la relación con la Satisfacción Laboral"**, en el período comprendido del 01 al 05 de febrero del presente año, en horarios alternos de 08:00 a 16:00 horas.

La estudiante en mención cumplió con lo estipulado en su proyecto de investigación, por lo que agradecemos la participación en beneficio de nuestra asociación.

Sin otro particular, me suscribo,

Oscar de Jesús Martínez Conde
Presidente de la Junta Directiva de ASTUA
Teléfono: 5419 6326



PADRINOS DE GRADUACIÓN

POR NOHELY HAYDEÉ OLIVARES CRUZ

NELVIN JOSÉ CRUZ GODOY

INGENIERO CIVIL

COLEGIADO No. 15937

ACTO QUE DEDICO

A LA VIDA

Por brindarme oportunidades y personas únicas. Por tener la posibilidad de culminar mis estudios universitarios, porque en estos años universitarios he crecido como persona y como profesional.

A MIS ABUELOS

Por ser mi guía en la vida de: trabajo duro, administración, sabiduría y amor familiar.

A MIS PADRES

A Nelson Olivares, por enseñarme en la vida a soñar en grande y todo trabajo tiene su recompensa, que cada día me enseña cómo ser mejor persona, hija, profesional y responsabilidad. **A Valentina Cruz**, por enseñarme a realizar las cosas con amor, siempre con una sonrisa a las personas y a la vida, por seguirme enseñando como ser una mejor persona. Por ser papás con grandes valores y darme los mejores consejos, ejemplos y posibilidades en la vida, luchando siempre por ser los mejores y lo son.

A MIS HERMANOS

Nilsa, Por ser mi persona y una guía en la vida, ejemplo de determinación, perseverancia, actitud y que los sueños se cumplen con esfuerzo y perseverancia; por ser la mejor hermana y acompañarme siempre desde la pre-primaria o en las madrugadas en la u. Y **Emmanuel**, Por ser un gran ser humano, motivarme a ser mejor persona. Y en especial por acompañarme siempre y más en la enfermedad, además, enseñarme a seguir soñando, la perseverancia y a dar una sonrisa sincera.

A MIS AMIGAS JESSICA SÀNCHEZ Y GABRIELA LEZANA

Por estar en tomo momento, siendo la época universitaria una época que marco mi vida, por ayudarme cuando sentía que ya no podía, por ser una amistad sincera, única y que ha crecido con los años y se ha convertido en una amistad que se transforma y continua.

A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA Y ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

Por dejarme ser parte de sus estudiantes, por brindarme formación académica superior y por enseñarme a compartir el aprendizaje “Id y enseñad a todos”.

AGRADECIMIENTOS

LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA Y ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS	Por brindarme la oportunidad de ser mi casa de estudios y formarme como profesional.
LA EMPRESA DE TRANSPORTE	Por permitirme realizar mi investigación e interesarse en el talento humano.
MI REVISORA DE TESIS	Licenciada Iris Janeth Nolasco Molina, por su apoyo, tiempo y dedicación en la revisión de mi tesis, además, por la motivación a lo largo de este proceso, que fue de gran apoyo para mí en todo momento.
MI ASESOR DE TESIS	Licenciado Miguel Alfredo Guillén Barillas, por su apoyo en el asesoramiento de esta tesis, especialmente por el tiempo, dedicación y observaciones realizadas en cada revisión, fueron de gran ayuda para mi tesis y mi vida profesional.

ÍNDICE

RESUMEN	1
PRÓLOGO	2
CAPÍTULO I	4
1.1. Planteamiento del problema	4
1.2. Objetivos de la investigación	8
1.2.1. Objetivo General	8
1.2.2. Objetivos Específicos	8
1.3. Marco teórico	9
1.3.1. Las personas en la organización	9
1.3.2. Contexto guatemalteco	10
1.3.3. Riesgos Psicosociales	12
1.3.4. Satisfacción Laboral	19
1.3.5. Riesgos psicosociales y satisfacción laboral	27
1.3.5.1. Antecedentes de riesgos psicosociales y la satisfacción laboral	28
1.3.6. Riesgos psicosociales y satisfacción laboral en período de pandemia	30
1.4.1. Consideraciones éticas	32
CAPÍTULO II	34
2. Técnicas e instrumentos	34
2.1. Enfoques de investigación	34
2.2. Técnicas	34
2.2.1. Técnicas de muestreo	34
2.2.2. Técnica de Recolección de Datos	35
2.2.3. Técnica de análisis de datos	36
2.3. Instrumentos	37
2.4. Operacionalización de objetivos	39
CAPÍTULO III	44

3. Presentación, análisis e interpretación de los resultados	44
3.1. Características del lugar y de la muestra	44
3.1.1. Características del lugar	44
3.1.2. Características de la muestra	44
3.2. Presentación e interpretación de resultados	45
3.3. Análisis general	58
CAPÍTULO IV	64
4. Conclusiones y recomendaciones	64
4.01. Conclusiones	64
4.02. Recomendaciones	66
BIBLIOGRAFÍA	68
ANEXOS	72
Anexo 1: Guía de observación	74
Anexo 2: Consentimiento informado	76
Anexo 3: Lista de Cotejo	78
Anexo 4: Cuestionario del Trabajo de Karasek	80
Anexo 5: Encuesta de Satisfacción Laboral (ESL-09)	88

RESUMEN

“RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO Y LA RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL”

Autora: Nohely Haydeé Olivares Cruz

La presente investigación tuvo como objetivo evaluar el nivel de riesgos psicosociales y evaluar el nivel de satisfacción laboral, permitiendo conocer el tipo de correlación entre ambas variables. Estudio realizado en la asociación de transporte urbano ASTUA con una población de 35 trabajadores, en un rango de 18 – 71 años. Los instrumentos utilizados fueron: Consentimiento informado, lista de cotejo, cuestionario del trabajo de Karasek, encuesta de Satisfacción Laboral (ESL-09) y guía de observación.

La investigación fue no experimental, por medio de un enfoque cuantitativo descriptivo, evaluando cada variable con un instrumento y una lista de cotejo. El nivel de satisfacción según la Escala de Satisfacción Laboral ESL-09, indica que los trabajadores están bastante satisfechos y los riesgos psicosociales evaluados con el Cuestionario del Trabajo de Karasek indican un nivel bajo de riesgos psicosociales. Se utilizó un diseño correlacional demostrando la relación entre ambas variables (riesgo laboral y satisfacción laboral en el trabajo) evidenciando una correlación negativa muy fuerte ($r = -0.90$), por lo cual si los riesgos psicosociales disminuyen la satisfacción laboral incrementa. Se recomienda realizar la investigación cuando el trabajador no esté afectado por factores externos como falta de empleo, lo cual puede influir en la investigación.

Palabras clave: RIESGOS PSICOSOCIALES, SATISFACCIÓN LABORAL, MODELO DEMANDA-CONTROL-APOYO SOCIAL

PRÓLOGO

“Riesgos psicosociales en el trabajo y la relación con la satisfacción laboral”

Los transportistas al tener exposición directa con clientes diariamente poseen mayor probabilidad de tener altos niveles de riesgos psicosociales, sin embargo, el área de transporte obtuvo un nivel bajo de riesgos psicosociales a los que están expuestos, no obstante, al realizar la evaluación de la satisfacción laboral se identificó que los trabajadores estaban bastante satisfechos, la satisfacción laboral influyendo directamente al nivel bajo de riesgos psicosociales.

Los objetivos de la presente investigación fueron: Primero, identificar la prevalencia de los factores de riesgo psicosocial del modelo Karasek que presentan mayor incidencia en los transportistas de ASTUA. Segundo, identificar el índice de satisfacción laboral de los transportistas de ASTUA, según la Escala de Satisfacción Laboral ES: L 09. Y el último, demostrar la relación de los riesgos psicosociales con la satisfacción laboral de los transportistas de ASTUA.

La investigación se realizó en el Municipio de Amatlán, dirigida a los trabajadores de transporte urbano de ASTUA, evaluando los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral. Los instrumentos utilizados para cada una de las variables de la investigación fueron: Cuestionario del Trabajo de Karasek para evaluar los riesgos psicosociales (variable independiente) en los transportistas, por medio del cuestionario de 29 incisos, con tres áreas a evaluar, las cuales son: dimensión decisional, exigencias mentales y apoyo social. Por medio del cuestionario se identificó un nivel bajo de riesgos psicosociales. Y el segundo instrumento fue la Escala de Satisfacción Laboral ES: L 09, para evaluar la satisfacción laboral (variable dependiente), conformada por 45 ítems, con

5 dimensiones a evaluar, las cuales fueron: satisfacción con la organización, satisfacción con las relaciones humanas, satisfacción con promoción y remuneraciones, satisfacción con el control y supervisión y satisfacción con la producción de bienes y servicios. Por medio de la Escala se identificó un nivel de satisfacción laboral bastante satisfecho.

Asociación de Transportes Urbanos de Amatlán (ASTUA) brinda el servicio de transporte en el área urbano y rural de Amatlán, es una asociación fundada por un grupo de personas que identificaron la necesidad del servicio de transporte dentro del municipio. Agradezco el apoyo brindado a Oscar de Jesús Martínez Conde, Presidente de la Asociación por la confianza brindada para poder realizar la investigación y en especial el interés en conocer mejor a sus trabajadores, además, crear la primera investigación en la Asociación en beneficio de los trabajadores y por el apoyo ya que los horarios de los trabajadores se dificultaban en ciertas ocasiones, y así mismo haber tenido el acceso a resolver dudas o preguntas en cuanto a la Asociación.

El propósito de estudiar los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral en una empresa de transporte tres meses después de renovar el trabajo diario, luego de los siete meses sin trabajo en el año 2020 por la pandemia de covid-19, se profundizó en los resultados de los instrumentos utilizados, según las dimensiones de las teorías y las implicaciones de la salud y comportamiento. El estudio es de utilidad debido al análisis según el Modelo que demanda control de apoyo social, en el cual se determina la implicación de la combinación de las dos dimensiones básicas (demandas psicosociales y control) identificando el cuadrante del modelo y si se posee tensión en el trabajo activo. Y permite a los lectores conocer según la Teoría de los dos Factores los niveles de los factores higiénicos y motivacionales si son precarios u óptimos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

El ser humano es un ser social, que trabaja para brindar un servicio a la sociedad, en el cual posee riesgo de vivir exigencias físicas y mentales; siendo la organización el lugar donde invierte la mayor parte del día, compartiendo y trabajando con personas. En Guatemala se han realizado investigaciones de los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral por medio de tesis de Licenciatura y Maestría mencionadas posteriormente en el marco teórico, los estudios realizados con trabajadores de áreas con funciones de atención diaria y directa en servicio al cliente.

En el área de transporte el índice de accidentes automovilísticos según información del Instituto Nacional de Estadística Guatemala (Instituto Nacional de Estadística Guatemala [INE], 2017, sección “Datos Departamento de: GUATEMALA”), los datos obtenidos de los años 2014 al 2017, se realiza una aproximación de acuerdo a los datos, en los cuales se aproxima que en el año 2020 hubo 2,680 accidentes de tránsito en el departamento de Guatemala. (Sección: Estadísticas De Accidentes De Tránsito, gráfica Estadística Accidentes de Tránsito)

Dentro de la Asociación no se posee registro de la rotación de personal. Así mismo, en otra asociación o empresa de transporte no poseen ningún registro de rotación. Como lo menciona Carlos Moguel, presidente de Asociación de Transporte Extraurbano de Sur Oriente (Asociación de Transporte Extraurbano de Sur Oriente [Atexpor], 2020):

“Los trabajadores por delincuencia a raíz de las extorsiones optan por solicitar empleo en otras organizaciones, por ende, el personal que trabaja en el transporte extraurbano no es estable en las empresas... La rotación de personal es demasiada alta, algunos trabajan 15 días y se van, llegan otros y se van a los dos meses por la delincuencia” (Martínez, 2020, párr. 16)

Asimismo, menciona Carlos Moguel que por efecto de la rotación de personal no se tiene una planilla en los trabajadores y no están inscritos en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. (Martínez, 2020, párr. 17) Siendo otro factor por el cual los trabajadores optan por solicitar empleo en otras organizaciones.

La Organización Internacional del Trabajo (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2014, p. 10) citada por Gómez, Hernández, & Méndez (2014) y otros indican: “Los factores de riesgos psicosociales son condiciones que conducen al estrés laboral y a otros problemas relativos a la salud y a la seguridad laboral.” Por lo cual hay millones de trabajadores en riesgos y accidentes en organizaciones públicas y privadas, además, indica que cada 15 segundos 115 trabajadores tienen accidentes, siendo 317 millones de trabajadores lesionados por cada año”.

En Guatemala los accidentes laborales según el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (Instituto Guatemalteco de Seguridad Social [IGSS], 2019, párr. 1-2) registran 200 accidentes diarios, dentro de las instalaciones de trabajo o trasladándose a la empresa... los accidentes contabilizados del 18% de trabajadores que cuentan con Servicio Social. (Ozaeta, 2019, párr. 1-2)

Los datos anteriores según los accidentes físicos, debido a que los riesgos psicosociales involucran el riesgo de trabajo en general al cual es afectado el trabajador. Por otro lado, es necesario estudiar la satisfacción laboral para determinar la relación existente respecto de los riesgos psicosociales, ese sentido Gibson señala que:

“La actitud resulta de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios”. (Gibson, 1985, p. 11)

La definición posee varios años, sin embargo, es de las primeras definiciones en la cual se conoce la perspectiva de la época, en la cual se identificaba al trabajador dentro de la empresa, en la que no se había identificado el beneficio de la satisfacción laboral para el servicio al cliente.

La siguiente definición de satisfacción laboral de Rojas y Rodríguez (2010, como se citó en García et al., 2016, p.174), brinda una perspectiva en la cual la satisfacción laboral involucra aspectos específicos de la empresa, no obstante, anteriormente se aclara que el trabajo es un área en la vida del trabajador en el cual permanece la mayor parte del día, sin embargo, hay otros factores influyentes que pueden afectar a la persona.

Los cambios afectan las relaciones personales y condiciones salariales, auspiciadas por continuas evaluaciones, y ejercen gran influencia sobre las condiciones de trabajo, el bienestar psicológico y la salud física y mental. (Rojas y Rodríguez, 2010, como se citó en García et al., 2016, p.174)

La satisfacción laboral está relacionada con un gran número de variables de importancia en la vida de quienes son parte de una organización como: “La productividad y el rendimiento, el estrés, el burnout, el ausentismo, la rotación, entre otros.” Luthans et al. (2002, p 6)

En las definiciones anteriores se identifica la influencia en la satisfacción laboral del trabajador, aspectos como: fisiológicos, psicológicos, ambiente y desempeño laboral.

Para este estudio se utilizó la variable dependiente: Satisfacción laboral, reconocida por ser el nivel máximo para sentir el bienestar dentro de la organización según las condiciones físicas, mentales y sociales de los trabajadores. La satisfacción laboral en los trabajadores influye en la motivación y el trabajo realizado, implica poseer las condiciones laborales óptimas y se evidencia en varios aspectos como la disminución de rotación laboral, quejas de los trabajadores, ausentismo, impuntualidades, productividad entre otros.

Y la variable independiente: Riesgos psicosociales, reconocida por ser pensamientos subjetivos de los trabajadores en relación al trabajo, clima y ambiente laboral, apoyo, seguridad, carga mental y laboral relacionada con funciones de acuerdo a capacidades individuales de los trabajadores, en los cuales se conoce la subjetividad del trabajador.

Por lo cual fue necesario obtener información completa de la satisfacción laboral de los trabajadores en el área de transporte por ser un trabajo pesado y horarios de trabajo extensos que puede afectar a nivel fisiológico y psicológico, la información se obtuvo por medio de la prueba ESL-09, se conoció la satisfacción en diferentes áreas del

trabajador como: Satisfacción con la organización, satisfacción con las relaciones humanas, satisfacción con promoción y remuneraciones, satisfacción con el control y supervisión, y por último, satisfacción con la producción de bienes y servicios.

Las interrogantes que dieron pie a esta investigación fueron: ¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial del modelo de Karasek con mayor incidencia para transportistas de ASTUA? ¿Cuál es el índice de satisfacción laboral para transportistas de ASTUA según la Escala de Satisfacción Laboral ES: L 09 para transportistas? ¿Cuál es la relación de los riesgos psicosociales y la Satisfacción Laboral de transportistas de ASTUA?

1.2. Objetivos de la investigación

1.2.1. Objetivo General

Evaluar la relación de riesgos psicosociales y su incidencia en la satisfacción laboral de los transportistas de ASTUA.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Identificar la prevalencia de los factores de riesgo psicosocial del modelo Karasek que presentan mayor incidencia en los transportistas de ASTUA.
- Identificar el índice de satisfacción laboral de los transportistas de ASTUA, según la Escala de Satisfacción Laboral ES: L 09.
- Demostrar la relación de los riesgos psicosociales con la satisfacción laboral de los transportistas de ASTUA.

1.3. Marco teórico

1.3.1. Las personas en la organización

Para las personas el trabajo es un área de la vida en la cual se desarrollan, por lo cual es necesario considerar al trabajador dentro de las organizaciones como persona que posee diferentes áreas de participación multigrupal como la familia, trabajo, estudio, club, profesión, grupo religioso y política, las cuales influyen en la vida diaria de los trabajadores. Según Chiavenato (2011, p. 39) Una organización existe sólo cuando: Hay personas capaces de comunicarse, dispuestas a contribuir en una acción conjunta y a fin de alcanzar un objetivo común. Definiciones complejas en la cual se conoce lo necesario de conocer a los trabajadores y las áreas de mejora que se poseen dentro de la organización.

La Organización es un sistema de actividades coordinadas de dos o más personas. (Chiavenato, 2011, p. 33) Confirmando la necesidad de conocer a los trabajadores de la organización, por ejemplo, ¿Cómo es la relación con la familia?, si posee alguna enfermedad o si se ausentan constantemente de sus labores, el indagar e identificar los motivos, además, se podrá conocer si los factores de estrés son causados por la organización o por alguna área de vida del trabajador.

El trabajo es la actividad que realiza el hombre transformando la naturaleza para su beneficio, buscando satisfacer distintas necesidades humanas: “La subsistencia, la mejora de la calidad de vida, la posición del individuo dentro de la sociedad, la satisfacción personal, la producción de bienes y servicios, etc.” (Creus & Mangosio, 2011, p. 3)

El lugar de trabajo es donde permanece una persona la mayor parte del día y donde se relaciona con otras personas, además de estar expuesto a diferentes situaciones donde puede verse afectado psicológica y físicamente.

En la época actual los trabajadores buscan satisfacer la mayor parte de las necesidades brindando un servicio a la sociedad incluyendo capacidades físicas, mentales y psíquicas para el bien social. Permite al trabajador tomar iniciativa y realizar el trabajo de manera automática y correcta, según la responsabilidad del puesto, por lo que requiere un compromiso físico y psíquico, durante la actividad el trabajador soporta exigencias físicas, psíquicas y mentales que son fuentes de fatiga. (Neffa, 2015, p, 11)

1.3.2. Contexto guatemalteco

Según la investigación realizada en Guatemala, denominada “Riesgos psicosociales generados por el estrés en el personal de la Dirección de RR.HH. de la Contraloría General de Cuentas”, realizada por Castro Pinzón & Delgado Cayax, (2019). El objetivo de la investigación fue, conocer los riesgos psicosociales del estrés presentes en el personal de la Dirección de Recursos Humanos de la Contraloría General de Cuentas se utilizó la teoría de Karasek correlacionando los resultados con el estrés laboral, satisfacción laboral y bienestar psicológico. Castro & Delgado concluyeron (2019):

“La relación entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral están asociadas en forma negativa, es decir, los trabajadores que tiene menor satisfacción en el trabajo desarrollan mayor estrés. Lo mismo sucedió con estrés

laboral y bienestar psicológico, los trabajadores con buen bienestar psicológico desarrollan menos estrés.” (p. 15)

El estudio realizado en una empresa de transporte urbano en Escuintla, Guatemala, nombrada: "Relación entre los factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de transporte del departamento de Escuintla.", realizada por González, Alma (2016). La investigación tiene como objetivo, determinar la relación de los factores de riesgo psicosocial que afectan a la satisfacción laboral de una empresa de transporte del departamento de Escuintla. En la investigación se infiere de las evaluaciones realizadas que la exposición a riesgos psicosociales aumenta según la edad del trabajador. (p. 58)

En la variable de la satisfacción laboral realizan una correlación con los años de trabajo dentro de la empresa y se infiere una correlación positiva, en la cual a mayor tiempo de laborar dentro de la empresa, mayor es la satisfacción laboral. En la investigación se concluye que existe una correlación negativa entre ambas variables, en la cual los trabajadores están expuestos a riesgos psicosociales, afectando negativamente el nivel de satisfacción laboral.

Según ambas investigaciones coinciden en la correlación negativa de ambas variables y la influencia de los riesgos psicosociales en la satisfacción laboral. Sin tener alguna influencia en el tipo de trabajo, por ejemplo que sea de oficina u operativo.

1.3.3. Riesgos Psicosociales

La OIT (OIT, 2014, p. 10) citada por Rojas y otros indican: “Los factores de riesgos psicosociales son condiciones que conducen al estrés laboral y a otros problemas relativos a la salud y a la seguridad laboral.” (Rojas et al, 2014, p. 10)

Los factores de riesgos psicosociales según Creus & Mangosio, (2011, p. 388): Abarcan el conjunto de exigencias y características del trabajo y su organización, y al coincidir con las capacidades, necesidades y expectativas del trabajador, inciden en su salud con el resultado de un considerable ausentismo laboral o envejecimiento prematuro.

Desarrollo del concepto riesgos psicosociales desde 1970

Según el concepto de estrés de Selye (1956) y según el modelo transaccional de R. Lazarus y S. Folkman (1986) definen el estrés como el conjunto de esfuerzos cognitivos y comportamentales destinados a controlar, reducir o tolerar las exigencias internas o externas que amenazan o superan los recursos de un individuo (citados en Neffa, 2015, p. 103).

Según la información obtenida anteriormente se crearon nuevos modelos: Como el enfoque de psicopatología del trabajo, según Dejours, indica que es conjunto de conocimientos teóricos que tratan las repercusiones patógenas del trabajo sobre la salud mental (Neffa, 2015, p. 56) y posteriormente el enfoque psicodinámico enfocado en las estrategias defensivas, el sufrimiento y el placer en el trabajo, finalmente, los modelos de Karasek-Johnson-Theorell, confrontando las exigencias de la demanda psicológica del empleador con la autonomía y el margen de control que dispone el trabajador para ejecutar la tarea contando, o no, con el apoyo técnico de la jerarquía y el apoyo social de

los compañeros de trabajo que pueden moderar aquellas exigencias, y posteriormente el Modelo de Siegrist se basa en el desequilibrio entre intensidad del esfuerzo laboral y la recompensa recibida a cambio.

Factores de riesgos psicosociales

Los factores de riesgo psicosocial son un desgaste físico y mental para los trabajadores, sin embargo, para la organización son pérdidas de talento humano, disminución económica, clientes descontentos por el atención brindada, entre otros.

Según Melía et al. (Citados en Gómez, Hernández, & Méndez, 2014) definen los factores de riesgo como, “aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionada con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea”. (p. 10) Los factores de riesgo mencionados anteriormente pueden producir ausentismo laboral o bien un envejecimiento prematuro del trabajador por estrés, que es la enfermedad del siglo XXI. (Creus & Mangosio, 2011, p. 388) Los indicadores muestran las perturbaciones psicosociales que afectan al trabajador de manera indirecta.

Según (Neffa, 2015, p. 507) los indicadores de riesgos psicosociales identificados en los trabajadores son: Costo directo de los accidentes o enfermedades; incide en la interrupción de procesos, daño de equipo, indemnización y en último caso, juicios inherentes, aumento en seguros de riesgo afectando el clima laboral provocado por la falta de prevención de la empresa. Además, perjudica la calidad de vida laboral evidenciado en ausentismo; incumplimiento en los horarios, perturbar la comunicación

dentro de la organización aumentando la irritación en el trabajador, quejas y solicitud de cambios de puesto de trabajo.

Otros factores identificados son el incremento en los horarios laborales; impacto negativo en la vida privada, aumento de rotación personal y renunciaciones voluntarias; todas creadas por la insatisfacción laboral y malestar social; los puestos vacantes internos sin cubrir por tensiones o negatividad a asumir ciertos riesgos físicos, psíquicos y mentales; se identifica caída de la productividad, obstáculo para aumentarla y dificultad para el cumplimiento de plazos de entrega. Con los factores anteriores que crea un aumento de quejas de clientes y usuarios, por baja calidad de la atención y conflicto en relaciones interpersonales.

Los factores anteriormente mencionados son agrupados según las cuatro dimensiones Karasek, Siegrist, Johnson y Hall (citados en García, Iglesias, Saleta, & Romay, 2016, p. 174), son las siguientes dimensiones:

- 1) **Exigencias psicológicas en el trabajo:** Las exigencias identificadas con ambos componentes cuantitativo y cualitativo, compatible con la dimensión de exigencias psicológicas del modelo demanda-control de Karasek. (citado en Marcos et al., 2011, p. 174)
- 2) **Trabajo activo y desarrollo de habilidades:** Integra los aspectos positivos del trabajo, adaptados al modelo demanda-control, considerada por otros autores como García, Lucas & Aranda (como se citó en Marcos et al., 2011, p. 174)
- 3) **Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo:** Conceptualmente compatible con el apoyo social de modelo demanda-control de Karasek

relacionado con lo que indica Selye (1974), afirma que la necesidad de convivir con otras personas es uno de los aspectos más estresantes de la vida. Según Marcos et al., (2011, p. 174) indica que el estrés aumento mucho más, cuando la convivencia disfuncional se deriva de una jerarquía inadecuada.

- 4) **Inseguridad en el empleo:** Compatible parcialmente, con el control de estatus de la estabilidad del empleo, perspectivas de promoción y cambios no deseados, del modelo esfuerzo-compensaciones de Siegrist. (citado en García, Maldonado, Ramírez, & Lozano, 2013, p. 174)

Modelo Demanda-Control-Apoyo Social de Karasek

Surge por Johnson (1986), amplia e introducen el apoyo social del Modelo de Karasek (citado en Vega Martínez, 2001, p. 2), como una tercera dimensión. El presente modelo describe y analiza condiciones laborales en la que los estresores son altos, dirigida específicamente en los riesgos psicosociales en el trabajo; Karasek, identificó que los efectos del trabajo en la salud y el comportamiento, eran causadas por las demandas psicológicas laborales y la responsabilidades del puesto orientadas a la toma de decisiones y el desarrollo de las capacidades del trabajador (Vega Martínez, 2001, p. 1).

Las dimensiones del Modelo son:

1. **Demandas psicológicas,** son los factores que influyen en el trabajador, no está relacionado al trabajado intelectual, es referente a la cantidad y volumen del trabajo, presión de tiempo, nivel de atención e interrupciones imprevistas. (Vega Martínez, 2001, p. 2)

2. **Control**, parte fundamental del Modelo, moderando las demandas en el trabajo, ya que depende del control de la persona para incrementar el nivel de estrés del trabajador. El control posee dos componentes, el primero es la autonomía, es la influencia que posee el trabajador con el trabajo realizado y el segundo componente es el desarrollo de habilidades, es el nivel que posee el trabajador para desarrollar las propias habilidades en el trabajo, creatividad y aprendizaje. (Vega Martínez, 2001, p. 2)
3. **Apoyo social**, es la tercera dimensión, la cual es la posibilidad de una persona para continuar con una situación estresante, se puede disminuir el estrés por medio de un alto nivel de apoyo en el equipo de trabajo. (Vega Martínez, 2001p. 2)

El apoyo social siendo el clima con los compañeros de trabajo, el cual puede elevar o amortiguar los efectos causados en la salud del trabajador, además, posee dos componentes: Social horizontal, proporcionado por el equipo de trabajo, y el grado de apoyo técnico o instrumental, recibido por los mandos medios de la organización por medio de asesoramiento técnico profesional. El apoyo social, ofrecido por colegas, permite reforzar los conocimientos, reglas, apoyo afectivo, creando un vínculo de solidaridad, comunicación y cooperación. (Neffa, 2015, p. 278) Según Barrera y Ainlay (1983), puede adoptar cuatro modalidades orientación directiva, ayuda no directiva, interacción social positiva y ayuda tangible. (citados en Neffa, 2015, p. 261)

Según el Modelo demanda-control-apoyo social de Karasek indica que el estrés como una característica esencial, está vinculado con enfermedades, además, predice el comportamiento como activo/pasivo. El modelo está caracterizado por la estructura bidimensional independientes, de los mecanismos principales de tensión psicológica y aprendizaje.

El nivel de demanda es el factor determinante si un control es escaso conduce a la pasividad o a la tensión psicológica. (Neffa, 2015, p 264) El nivel de control es el factor que determina si la exigencia produce un aprendizaje activo o la tensión psicológica.

Tensión psicológica: Trabajar en un área con altas demandas y escasa capacidad de control, predice un aumento de riesgo de tensión psicológica y enfermedad-efectos en la salud (Diagonal A, Figura 1). Hay aumento de consecuencias si hay ausencias de toma de decisiones relacionadas con el trabajo propio, además, si el trabajador no puede llevar el control de las demandas y aspectos importantes del trabajo, genera estrés y aumenta la velocidad del desgaste corporal, produciendo un nivel alto de riesgo de enfermedad o incluso muerte. (Vega Martínez, 2001, p. 3)

Hipótesis del Modelo: El cuadrante de alta tensión son causados por los niveles más bajos de bienestar psicológico y niveles más altos de síntomas y enfermedades. Relacionado con enfermedades cardiovasculares, crisis asmáticas, procesos alérgicos, trastornos músculo-esqueléticos cervicas y de miembro superior, etc. El cuadrante de baja tensión parecido a la relajación, el trabajador posee un nivel adecuado de control, además posee, exigencias mínimas. (Vega Martínez, 2001, p. 5)

La cantidad y calidad de apoyo social con trabajadores de la jerarquía alta y compañeros de trabajo. (Vega Martínez, 2001, p. 3) Cuando si existe puede aminorar el estres generado por las altas demandas y el bajo control, cuando no existe el apoyo social crea un ambiente de discriminación o intimidación.

Aprendizaje activo, Según la diagonal B (Figura 1), demuestra las consecuencias que las condiciones de trabajo crean en el comportamiento. El trabajo activo es creado por exigencias elevadas y la organización delega al trabajador, la capacidad de decisión para tomar desafíos. Predice el estrés positivo, hay aumento de motivación, posibilidad de crecimiento y desarrollo personal. Para el trabajador hay aprendizaje de nuevos patrones de conducta y habilidades generadas por la experiencia. El trabajador siente la capacidad de control y libertad de usar todas las capacidades. (Vega Martínez, 2001, p. 3)

FIGURA 1. Modelo de Exigencias Psicológicas-control.

Exigencia Psicológica	BAJA	ALTA	
Margen de Decisión Control			DIAGONAL B
ALTA	Poca tensión 3	Activo 2	Motivación de aprendizaje para desarrollar nuevas pautas de comportamiento
BAJA	Pasivo 4	Mucha tensión 1	Riesgo de tensión psicológica y enfermedad física

Fuente: Karasek, 1979 (citado de Vega Martínez, 2001, p. 3) **DIAGONAL A**

La investigación realizada con el Modelo Karasek en Guatemala, (Castro Pinzón & Delgado Cayax, 2019, p. 69), da a conocer que las áreas de mayor riesgo es la dimensión exigencias del trabajo, en la cual se evalúa la incidencia de esfuerzo físico y mental.

1.3.4. Satisfacción Laboral

Desarrollo del concepto satisfacción laboral según las teorías desde el comienzo del siglo pasado

La satisfacción laboral se da a conocerse en el estudio en Bethlehem Steel Company por Taylor (1911), según Aslan (2001) asumió que “la satisfacción con el trabajo estaba relacionada con las ganancias del trabajo experto, la promoción, incentivos económicos, la apreciación, y las oportunidades de progreso” (citado en Perez, 2011, p.

12). La satisfacción laboral en el estudio pionero es identificada principalmente para obtener beneficio económicos y productividad laboral.

Con el estudio de Happock (1935), en los años 1930 define la satisfacción laboral de cada individuo por medio de la investigación sistemática de la naturaleza y las causas de la satisfacción laboral, según lo cual consideró,

La satisfacción, forma parte de la satisfacción general con la vida y la relacionaba con la habilidad del individuo para adaptarse a situaciones y comunicarse con otros, con el nivel socioeconómico y con la preparación de la persona para el tipo de trabajo. (citado en Pérez, 2011, p. 12)

En el estudio de la satisfacción laboral de *Hawthorne studies* (1924-1933) realizados por Elton Mayo de la *Harvard Business School*, identificaron los efectos de distintas condiciones principalmente la iluminación, afectaba en la productividad de los trabajadores y el realizar cambios en las condiciones de trabajo mejoraba la productividad. Años más tarde se descubrió, que el incremento era debido a que los trabajadores se sentían observados. Según este acierto Elton Mayo (1945) indica:

La interacción del individuo con el grupo era el determinante más importante de la satisfacción con el trabajo y la situó por encima de otros factores que también influían, como la seguridad, estima, afiliación, interés intrínseco por el trabajo y los logros. (citado en Perez, 2011, p. 12)

Según las definiciones anteriores dan a conocer que los trabajadores buscan y se quedan en un trabajo no sólo por el salario, por lo cual es necesario conocer al trabajador

y las áreas de satisfacción laboral, para conocer las condiciones en las que se encuentra laborando y si de acuerdo a los factores de satisfacción hay áreas de mejora dentro de la organización.

A lo largo de los años se ampliaba la definición de satisfacción laboral, dependiendo los aspectos que tenían influencia dentro de la organización y los factores que influían. Posteriormente, identificaron al trabajador como una persona con diferentes áreas en la vida que pueden intervenir dentro del área laboral, por lo cual según Porter y Lawler (1968) consideraron que posee influencia de aspectos internos y externos,

Aspectos internos relacionados con la satisfacción: Actividades actuales, independencia, creatividad, variedad, oportunidad de utilizar las habilidades, importancia del deber, logros y responsabilidades, estabilidad y seguridad, contribución a la sociedad y estatus, además, ética y valores laborales; y los aspectos externos vinculados con aspectos no relacionados con el contenido del trabajo como la posibilidad de promoción, recompensas y premios ganados, políticas organizacionales y acercamientos políticos, guía técnica y relaciones interpersonales.(citado en Perez, 2011, p. 14)

Según los conceptos de satisfacción laboral desde su descubrimiento, se ha profundizado en las dimensiones y el profundidad del concepto, para incluir todos los aspectos que según investigaciones son de influencia en la satisfacción laboral.

Las dos perspectivas de satisfacción laboral, identifican un estado emocional, actitud o una respuesta afectiva frente al trabajo, según Locke “Estado emocional positivo, o agradable derivado de la valoración que el individuo hace del resultado de su

trabajo o su experiencia con el mismo” (citado en Gómez, Hernández, & Méndez, 2014, p. 10). Y la segunda, es una comparación entre expectativas, exigencias y beneficios que el puesto ofrece, según Bravo et al.: “Actitud o conjunto de actitudes desarrollados por la persona hacia la situación de trabajo.”

Posteriormente se unen ambas perspectivas de estado emocional y la comparación entre expectativas, lo define como “La actitud resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios”. (Gómez, Hernández, & Méndez, 2014, p. 11)

Anteriormente se identifican dos perspectivas de la satisfacción laboral, las cuales incluyen aspectos específicos de las funciones realizadas y los procedimientos por medio de los cuales se realizan las labores diarias, no obstante, confirman la influencia de factores internos de la persona que influyen en la satisfacción laboral.

A continuación, se presenta una definición dividida en dos aproximaciones según Harpaz (1983) la primera unidimensional, centrada en la satisfacción laboral como “una actitud hacia el trabajo en general, que no equivale a la suma de las facetas de ésta, aunque depende de ellas”. La segunda la multidimensional, defiende la satisfacción con “aspectos específicos del trabajo, determinada por diferentes condiciones antecedentes y que cada aspecto o faceta del trabajo puede ser medido de modo independiente.” (Citado en Pérez, 2011, p. 19)

La definición principal de satisfacción laboral para esta investigación, incluye ambas facetas de las más mencionadas en la literatura de las áreas, seleccionada para la presente investigación ya que incluye las áreas que serán evaluadas de la satisfacción laboral, siendo la siguiente definición será según Bravo, Peiró y Rodríguez (1996)

La satisfacción con la supervisión, la organización, los compañeros, las condiciones de trabajo, el progreso en la carrera, las perspectivas de promoción, la paga, los subordinados, la estabilidad en el trabajo, el tipo de trabajo, la cantidad de trabajo, el desarrollo personal. (Citado en Pérez, 2011, p. 19)

En síntesis según las definiciones de satisfacción laboral se identifican primero las que evalúan la satisfacción como un todo, evaluando diferentes aspectos que juntos de manera positiva logran la satisfacción laboral; y en segundo lugar, las que evalúan la satisfacción en manera independiente, con los factores autónomos del trabajador.

Según estos autores indican el beneficio de tener trabajadores satisfechos laboralmente, siendo un aspecto positivo para las organizaciones en la retención de trabajadores y clientes. La siguiente definición confirma la aseveración anterior, “la satisfacción laboral crea en el trabajador una fuerte identificación y lealtad hacia la organización, estando predispuestos a aceptar privaciones y demostrar mayor interés en responsabilidades laborales.” (Trimble, 2006; citado en Pérez, 2011, p. 21) Dando a conocer que es necesario para el patrono mantener un área laboral satisfecha para la retención de clientes, especialmente con la situación actual de la pandemia.

Teoría de los dos factores

Teoría de los dos factores elaborada por el psicólogo Frederick Irving Herzberg (1923-2000), también conocida como Teoría de la motivación e higiene, basada en el ambiente externo conocida como una perspectiva extravertida. (Chiavenato, 2011, p. 45). El estudio afirma que la satisfacción laboral depende del ambiente laboral, además, llega a la conclusión que la satisfacción laboral y la no satisfacción laboral dependen de los siguientes factores:

Factores de higiene (no insatisfacción- insatisfacción):

Los factores de higiene constituyen el contexto del puesto y las condiciones que involucra el trabajo, incluyendo condiciones físicas y ambientales, así como: Salario, beneficios sociales, políticas de la empresa, tipo de supervisión, clima de las relaciones entre dirección y empleados, reglamentos internos, oportunidades, etcétera. (Chiavenato, 2011, p. 45)

Los factores de higiene son mediadores en la insatisfacción o no satisfacción, por lo cual, afectan la motivación y la satisfacción, únicamente si se encuentran ausentes o fallan en el cumplimiento dentro de la empresa. Por ejemplo, los trabajadores estarán insatisfechos si personalmente sienten que no poseen las condiciones, pero si se mejoran no llegará a la satisfacción. (Griffin & Ebert, 2004)

Los factores de insatisfacción (Chiavenato, 2011, p. 45), son los siguientes:

- Condiciones de trabajo y bienestar.
- Políticas de la organización y administración.
- Relaciones con el supervisor.

- Competencia técnica del supervisor.
- Salario y remuneración.
- Seguridad en el puesto.
- Relaciones con los colegas.

Es todo factor de la empresa que puede influir en el trabajador, como las normas, relaciones de trabajo o salario, por lo cual el trabajo pueda generar la insatisfacción dentro del puesto.

Factores motivacionales (satisfacción-no satisfacción):

Los factores motivacionales incluyen el contenido del puesto, las tareas y obligaciones relacionadas con el mismo; producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad muy superior a los niveles normales.

La motivación corresponde al reconocimiento laboral, generados por los sentimientos de realización, crecimiento y reconocimiento profesional, los cuales expresan en la ejecución de tareas y actividades que simbolizan desafíos. Si los factores motivacionales son excelentes, elevan la satisfacción; si son bajos, la reducen.

Los factores motivacionales (Chiavenato, 2011, p. 45), son los siguientes:

- Delegación de responsabilidad.
- Libertad para decidir cómo realizar una labor.
- Posibilidades de ascenso.
- Utilización plena de las habilidades personales.
- Formulación de objetivos y evaluación relacionada con ellos.
- Simplificación del puesto (por quien lo desempeña).

- Ampliación o enriquecimiento del puesto (horizontal o verticalmente).

Ambas teorías fueron seleccionadas para la presente investigación por ser teorías que incluyen factores externos del área de trabajo, funciones y la empresa, pero así mismo, identifican al trabajador influenciado por la subjetividad de las relaciones interpersonales que conlleva a un área de trabajo armoniosa o que conlleva a la no satisfacción o los riesgos psicosociales que puede sentir el trabajador por el trabajo.

Según Homburg y Stock , etal. (2004-2005) un nivel alto de satisfacción laboral, posee una incidencia en la satisfacción de los clientes (citados en Perez, 2011, p. 20), en cambio los niveles bajos de satisfacción laboral, inciden en resultados negativos de atención en pacientes de instituciones de salud (Aiken, 2002 etal., 2006; citado en Perez, 2011, p. 20). Por consiguiente, identificar la satisfacción laboral es necesario dentro de las empresas, para una retención de clientes y crear un ciclo de satisfacción que incluye la satisfacción laboral y la satisfacción del cliente.

La teoría de los dos factores utilizada en la investigación de “Los factores determinantes de la satisfacción laboral en el personal administrativo y operativo de una empresa que se dedica a la venta de seguros diversos en Guatemala”, elaborada por Lacayo, Jose en el año 2017. Con el objetivo de determinar el nivel de los factores de satisfacción laboral e higiene y seguridad en el trabajo; en la cual demuestra que los trabajadores operativos y administrativos, están totalmente de acuerdo y un porcentaje mínimo algo de acuerdo. (p. 2)

Siendo una investigación de tipo descriptivo, en el que no coincide con la teoría de los dos factores, ya que la investigación anterior determinó que los niveles de

satisfacción laboral se pueden medir por la calidad de medidas o factores de higiene, en relación con la teoría de los dos factores en la cual indican que los factores de higiene pueden generar insatisfacción o no insatisfacción pero no tiene influencia específica en la satisfacción general.

1.3.5. Riesgos psicosociales y satisfacción laboral

1.3.5.1. Antecedentes de riesgos psicosociales

La primera encuesta nacional a nivel europeo dirigidas a las condiciones de trabajo, realizada en el año 1999 (Vega Martínez, 2001, p. 4), el objetivo era conocer el grupo con mayor exposición, los efectos en la salud del trabajador y la percepción del trabajador.

Dicha encuesta posee incisos relacionados con las demandas en el trabajo, las cuales indican que, para desempeñar mejor el trabajo, es necesario mantener la atención (58.2%) (Porcentajes relacionados a la muestra de la población), ritmo de trabajo elevado (35.1%), aumentando la segunda media jornada laboral, indicando que la tranquilidad del trabajador es de 14.5%. Los incisos relacionados con el control en el trabajo, indica la sensación de monotonía laboral (35.8%), trabajo repetitivo y breve durante la mayor parte de la jornada laboral (32.2%). Los incisos relacionados con la autonomía, los trabajadores indican no poder elegir o modificar el orden, método, ritmo y distribución de las tareas, asimismo, la duración de las pausas. Los incisos relacionados al estatus del puesto, se analizaron según los conocimientos requeridos para el perfil del puesto, además, los conocimientos y capacidades del trabajador para poder desempeñarlo en el puesto de trabajo.

Según la encuesta realizada en el año 2000, en la Unión Europea (Vega Martínez, 2001, p. 4), las condiciones de trabajo pueden generar estrés y enfermedad, un alto porcentaje presenta sintomatología expuestos por los factores de estrés relacionados con el trabajo. Los trabajadores indican no disponer de tiempo suficiente para cumplir con todas las responsabilidades del puesto, identificando una relación entre la intensidad del trabajo y problemas de salud; y accidentes como dolores dorsales, estrés, dolores musculares en cuello y hombros; además, lesiones por accidentes.

Los incisos relacionados con la autonomía, un tercio de los trabajadores indican no poder elegir o modificar el orden, método, ritmo y distribución de las tareas, además, la duración de las pausas, específicamente hay trabajos más desfavorecidos, como el sector de transportes y comunicaciones, o los operarios de industria y trabajadores de servicios. (Vega Martínez, 2001, p. 5)

1.3.5.1. Antecedentes de riesgos psicosociales y la satisfacción laboral

Los riesgos psicosociales están relacionados con el nivel de satisfacción laboral que posee el trabajador, según lo definen en la 9ª reunión anual del Comité Mixto de la OIT (OIT, 1984, p. 15) y la Organización Mundial de la Salud (Organización Mundial de la Salud [OMS], 1984, p. 15):

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en las interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, el grado de satisfacción laboral y las condiciones de organización por una parte y por otra la capacidad de los trabajadores, sus necesidades, su cultura, su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual puede

influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el desempeño de la tarea.
(citado de Marcos et al, 2011, p. 15)

Según la definición anterior los factores de riesgos psicosociales incide en la satisfacción percibida por el trabajador dentro de la organización, sin embargo, brinda una perspectiva diferente a las anteriores. Ambas variables se relacionan con el ausentismo, rotación, accidentabilidad, estrés, dolores de salud y abandono de trabajo, no obstante, Ing-San y Jyh-Huei (2006) y Robbins (1998), demostraron, que hay otros factores influyentes en la decisión real de renunciar a un trabajo. (Neffa, 2015, p.11)

Según investigaciones citadas en la tesis doctoral de Pérez (2011, p. 31) llega a la conclusión que los empleados que trabajaban solos, tenían niveles significativamente más altos de satisfacción que los que trabajaban en equipo. Considerado factor de influencia en la satisfacción de los transportistas que trabajan en parejas.

Según la investigación de factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en una empresa chilena del área de la minería (Gómez, Hernández, & Méndez, 2014, p. 12), en el cual evaluaron los niveles de riesgos psicosocial y la satisfacción laboral, en el cual identificaron que a mayor riesgo psicosocial percibido en el trabajo y posibilidades del desarrollo menor es la satisfacción laboral en los trabajadores en todas las dimensiones de la escala. Además, demuestra un grado de correlación negativo y significativo entre apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo y satisfacción laboral ($r = -0,0661$, $p \leq 0,05$).

Según las investigaciones realizadas en otros países y en Guatemala, se concluye que con diferentes muestras de la población hay correlación negativa entre los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral.

1.3.6. Riesgos psicosociales y satisfacción laboral en período de pandemia

Un acontecimiento no previsto al inicio del presente estudio fue la pandemia Covid19, afectó a todo el mundo incluyendo Guatemala. Se estima según el número de afiliados del IGSS (IGSS, 2021, párr. 1), de marzo a diciembre del 2,020 cayó un 3%, que representan 41 mil 863 afiliados durante el período más crítico de la pandemia, datos comparados a los reportados en el mismo mes del 2019. (Bolaños, 2021,párr. 1)

El Covid19 afectó directamente en el área de trabajo de los transportistas al ser un trabajo directo con personas y siendo afectada por siete meses sin trabajo a causa del estado de calamidad Covid-19 en Guatemala. En el transporte urbano ASTUA 76 miembros se quedaron sin trabajo y a nivel nacional según informes de Milton Mendoza presidente de la Gremial de Transportes Extraurbanos (Gremial de Transportes Extraurbanos [Gretexpa], 2020, párr. 1), informó que unos 40 mil autobuses que prestan el servicio extraurbano y dan empleo a más de 100 mil personas. (Martínez, 2020, párr. 1)

Salud mental en época de la COVID-19. Una investigación con estudiantes de la Escuela de Ciencias Psicológicas, que presenta los resultados de la investigación Indicadores de salud mental en estudiantes de la Escuela de Ciencias Psicológicas en el contexto de la pandemia por COVID-19, generando un impacto en el funcionamiento social, como la salud y economía, el objetivo principal de la investigación fue:

“Presenta información empírica, enfoques metodológicos y perspectivas teóricas provenientes de distintas tradiciones del pensamiento psicológico, que permiten aportar en varios aspectos como el estudio de la salud mental en Guatemala.”

(González, Lara Monserrat, & Ponce Ponce, 2021, p. 12)

En la investigación presentan la influencia del Covid-19 en la población, como un suceso que modifica la vida social en general, lo que se siente y piensa; la reacción que causa en experiencia del mundo y cómo influye en las relaciones. Vivir una pandemia genera un cambio psicológico en el cual ya no se es la misma persona, cambian el estilo de vida, prácticas diarias y la subjetividad de la persona ante una pandemia. Además, se registra en los indicadores salud mental en el estudio realizado, que el impacto económico personal y familiar fue evidenciado en un 65.36% y un impacto negativo en las necesidades básicas personales y familiares. (González, Lara Monserrat, & Ponce Ponce, 2021, p. 29)

En otra investigación elaborada por Martínez Martínez, Luz (2020) en España, titulada: “Riesgos psicosociales y estrés laboral en tiempo de Covid-19: Instrumentos para su evaluación”, el objetivo del estudio fue identificar distintas herramientas, dimensiones, fiabilidad, validez, análisis psicométrico y uso, que sirvan de referentes para la investigación en Prevención en Riesgos Laborales. Elaborada por medio de un análisis descriptivo documental de revisión bibliográfica en buscadores y páginas de organismos especializados. Según (Martínez Martínez, 2020)

La promoción de la salud en el lugar de trabajo debe de hacer un abordaje integral que incluya también los factores psicosociales y la organización del trabajo

(Sjöberg, 2017). Esto es especialmente importante en situaciones de crisis como la actual con la COVID-19 en la que los trabajadores y el mercado laboral se han visto afectados de varias maneras (factores macroeconómicos, endeudamiento, cierre de negocios, etc). (p. 320)

En la investigación anteriormente mencionada, señala el estrés como una experiencia subjetiva, así mismo se relaciona con la definición de Villalobos (2004, como se citó en Gómez, Hernández, & Méndez, 2014, p. 10), los efectos de los factores de riesgo psicosocial en la salud son diversos y dependen tanto de las características de cada persona, apreciación de la situación y el factor de riesgo.

En la investigación se evaluó el Cuestionario demanda-control-apoyo social basado en el modelo inicial de demanda-control (Karasek 1979; Karasek y Theorell, 1990), según las cuatro herramientas utilizadas, Martínez Martínez (2020), “Estas herramientas han demostrado ser eficaces en la detección de estresores en diferentes dimensiones, lo que permite abrir líneas de trabajo en función de las carencias descubiertas y así poder corregirlas.” (p. 314) Confirmando la adaptabilidad del Cuestionario Demanda-control-apoyo social de Karasek, en tiempo de COVID-19, así mismo, en la investigación de Martínez Martínez, se llega a la conclusión de complementar futuras investigaciones con otras herramientas para la identificación de nuevas variables.

1.4.1. Consideraciones éticas

La ética de la investigación, para resolver interrogaciones individuales o sociales surge la necesidad de revisar la forma de actuar de los profesionales, la Psicología como ciencia y profesión tiene una historia reciente y no se contaba con ningún código ético

que fuera base para todo profesional en la carrera de Psicología (Centro De Investigaciones En Psicología –CIEPs- “MAYRA GUTIÉRREZ”, 2021). Por lo cual, la información seleccionada es elegida por contenido y la calidad de información que brinda a la presente investigación.

Código de Ética del Colegio de Psicólogos, elaborado para asegurar el conocimiento y determinar las líneas principales de un actuar ético en principios, valores y estándares de conducta de profesionales del área del Psicología, elaborado por cuatro principios universales determinando los lineamientos para el comportamiento ético deseable. (Colegio de Psicólogos de Guatemala, 2010, p. 1)

Para aplicar la ética en la presente investigación, para empezar, se realizó el consentimiento informado en el cual cada se le informó que toda la información brindada sería completamente confidencial y así mismo evitar sesgos en las respuestas. Así mismo, se realizó una guía de observación utilizada durante los días que se realizaron los cuestionarios. Además, se seleccionaron instrumentos estandarizados para la evaluación de ambas variables. Posteriormente, se manejaron con completa confidencialidad los datos estadísticos, para sustentar toda la credibilidad del estudio realizado.

CAPÍTULO II

2. Técnicas e instrumentos

2.1. Enfoques de investigación

El campo de investigación se encuadro en un enfoque cuantitativo no experimental, con un modelo descriptivo y se recopiló la información de las siguientes variables: Riesgos psicosociales y satisfacción laboral, para evaluar la relación entre ambas variables se utilizó el análisis transaccional, para determinar la incidencia de las variables se realizó un análisis correlacional. Se utilizaron las siguientes herramientas: Guía de observación, consentimiento informado, lista de cotejo, los riesgos psicosociales evaluados según el Cuestionario del Trabajo de Karasek y para evaluar la satisfacción laboral, la encuesta de Escala de Satisfacción Laboral (ESL-09). Se describieron y analizaron las variables mediante datos cuantificables.

2.2. Técnicas

2.2.1. Técnicas de muestreo

Para la presente investigación, la muestra de la población fue de trabajadores de la Asociación de Transportes Urbanos de Amatlán (ASTUA), el total de la población se encuentra conformada por trabajadores de sexo masculino y las edades oscilan entre 18 y 71 años de edad. Los trabajadores poseen los siguientes niveles de educación: Primaria, básicos o diversificado. El lenguaje utilizado por los colaboradores de la empresa es en su totalidad el idioma español, y sus características étnicas corresponden al grupo mestizo. Los trabajadores de ASTUA fueron seleccionados por medio de una muestra probabilística, accediendo voluntariamente para contestar los instrumentos. La población

era de 76 personas y la muestra la conformaron 36 personas, con un margen de error de 10% y un nivel de confianza del 90%. La investigación se realizó en horario de trabajo habitual, con autorización de la empresa y con previo consentimiento de los trabajadores.

2.2.2. Técnica de Recolección de Datos

Para la investigación se utilizaron los siguientes instrumentos:

2.2.2.1. Guía de observación: Instrumento utilizado para recolectar información de conductas, realizar un cuadro y validar la información, para recolectar la información al realizar las pruebas.

2.2.2.2. Consentimiento Informado: Instrumento en el cual la persona indicó estar de acuerdo a participar en la investigación de manera voluntaria y los resultados se evalúen de forma anónima. Guía CIEPs 02-2020 página 35.

2.2.2.3. Lista de cotejo: Elaborado para conocer la información personal y si se posee alguna incidencia en las variables a investigar.

2.2.2.4. Cuestionario: Según los días estipulados en el horario de trabajo habitual, se realizó el Cuestionario del Trabajo de Karasek, el cual se puede evaluar de forma individual y colectiva, describe y se analizaron las situaciones laborales en las que los estresores son crónicos, enfoca el acento en las características psicosociales del entorno del trabajo. La información se obtuvo según los incisos 1 al 29, las áreas:

1. Dimensión decisional (Latitud o margen de maniobra, utilización actual de competencias y desarrollo de competencias)
2. Exigencias mentales (Eje de psicología cantidad-rapidez y complejidad-intensidad)

3. Apoyo social (por los superiores y compañeros)

2.2.2.5. Encuesta de Satisfacción Laboral (ESL-09): En los días coordinados en horario de trabajo habitual, se realizó la escala conformada por 45 ítems, distribuidos en 05 dimensiones, evaluando la satisfacción con:

- Satisfacción con la organización,
- Satisfacción con las relaciones humanas,
- Satisfacción con promoción y remuneraciones,
- Satisfacción con el control y supervisión,
- Satisfacción con la producción de bienes y servicios

Al principio posee una sección de información personal, cantidad de años, condición laboral y ocupación del trabajador, y una lista de cotejo adjunta en los anexos con la prueba.

2.2.3. Técnica de análisis de datos

La presente investigación presenta un análisis estadístico de correlación de variables con un enfoque cuantitativo descriptivo, evaluando ambas variables con instrumentos estandarizados, una lista de cotejo y el consentimiento informado para guardar la confidencialidad de cada persona y evitar sesgos en los resultados. La gráfica de dispersión seleccionada estratégicamente para mostrar la relación entre dos variables de una manera sencilla de leer e interpretar la información.

2.3. Instrumentos

1. Guía de observación:

Instrumento utilizado para recolectar información, utilizado durante los días que se realizaron las pruebas, recolectando información de conductas, relación de trabajadores y ambiente en general. (Ver anexo 1)

Los siguientes instrumentos se brindaron a cada trabajador en un sobre manila tamaño carta de manera individual, para completarlo según el tiempo de cada prueba. Los instrumentos son:

2. Consentimiento informado

Se brindó la constancia de consentimiento informado a cada trabajador, solicitando la autorización para la participación de la investigación en la cual conocen el objetivo, beneficios para la Asociación y para los trabajadores. (Ver anexo 2)

3. Lista de Cotejo

Elaborada para conocer datos generales del trabajador, sexo, edad, estado civil y último grado académico, así mismo, identificó la incidencia de las variables con los datos generales sociodemográficos de los trabajadores. (Ver anexo 3)

4. Cuestionario:

Cuestionario del Trabajo de Karasek, elaborado por Robert Karasek, publicado en el año 1997, la escala está conformada por 29 ítems. Las dimensiones que evaluó fueron: Dimensión decisional, exigencias mentales y apoyo social. El trabajador a partir de los 18 años, respondió una opción de cada ítem, en un tiempo de 10 a 15 minutos. (Ver anexo 4)

5. Escala de Satisfacción Laboral (ESL-09)

La autora de la escala Graciela Sánchez Navarro, la escala publicada en el año 2009. La encuesta está conformada por 45 ítems, distribuidos en 05 dimensiones y una sub escala de mentiras. Las dimensiones que se evaluaron fueron:

Satisfacción con la organización (08 ítems), satisfacción con las relaciones humanas (07 ítems), satisfacción con promoción y remuneraciones (07 ítems), satisfacción con el control y supervisión (07 ítems), satisfacción con la producción de bienes y servicios (07 ítems) y una sub escala de mentiras de 09 ítems tomados del inventario de personalidad de Eysenck forma B, la cual fue validada por Anicama J. (1976). (Ver anexo 5)

2.4. Operacionalización de objetivos

Objetivos	Definición Conceptual variable	Definición operacional indicadores	Instrumentos
<p>Identificar la prevalencia de los factores de riesgo psicosocial del modelo Karasek que presentan mayor incidencia en los transportistas de ASTUA.</p>	<p>“Los factores de riesgos psicosociales abarcan el conjunto de exigencias y características del trabajo y su organización, y al coincidir con las capacidades, necesidades y expectativas del trabajador, inciden en su salud con el resultado de un gran ausentismo laboral o su envejecimiento prematuro.” (Creus & Mangosio, 2011, p. 388)</p>	<p>Factores de riesgo psicosocial:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Exigencias psicológicas. 2. Trabajo activo y desarrollo de habilidades. 3. Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo. 4. Compensación es. 	<p>1. Cuestionario del Trabajo de Karasek Control (dimensión decisional)</p> <p>Preguntas: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9</p> <p>Exigencias del trabajo</p> <p>Preguntas: 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18.</p> <p>Apoyo social</p> <p>Preguntas: 5, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28 y 29</p> <p>2. Guía de Observación</p>

			Incisos: 1, 2, 3, 4 y 5
Identificar el índice de satisfacción laboral de los transportistas de ASTUA según la Escala de Satisfacción Laboral ES: L 09.	“La satisfacción con la supervisión, la organización, los compañeros, las condiciones de trabajo, el progreso en la carrera, las perspectivas de promoción, la paga, los subordinados, la estabilidad en el trabajo, el tipo de trabajo, la cantidad de trabajo, el desarrollo personal.” (Bravo, Peiró y Rodríguez, 1996, citado en Perez, 2011, p. 19)	Nivel de satisfacción laboral: 1. Satisfacción con la organización 2. Satisfacción con las relaciones humanas 3. Satisfacción con promoción y remuneraciones 4. Satisfacción con el control y supervisión 5. Satisfacción con la producción de	1. Escala de Satisfacción Laboral (ESL-09) Satisfacción con la organización Preguntas: 1-8 Satisfacción con las relaciones humanas Preguntas: 9-15 Satisfacción con promoción y remuneraciones Preguntas: 16-22

		bienes y servicios	<p>Satisfacción con el control y supervisión</p> <p>Preguntas: 23-29</p> <p>Satisfacción con la producción de bienes y servicios</p> <p>Preguntas:30-36</p> <p>2. Guía de Observación</p> <p>Incisos: 6, 7, 8, 9 y 10</p>
<p>Demostrar la relación de los riesgos psicosociales con la satisfacción laboral de los</p>	<p>Los factores de riesgos psicosociales abarcan el conjunto de exigencias y características del trabajo y su organización, y al coincidir con las capacidades, necesidades y</p>	<p>1. Factores de riesgo psicosocial</p> <p>2. Nivel de satisfacción laboral</p>	<p>Análisis correlacional de ambas variables</p>

<p>transportistas de ASTUA</p>	<p>expectativas del trabajador, inciden en su salud con el resultado de un gran ausentismo laboral o su envejecimiento premaruto. (Creus & Mangosio, 2011, p. 388) “La satisfacción con la supervisión, la organización, los compañeros, las condiciones de trabajo, el progreso en la carrera, las perspectivas de promoción, la paga, los subordinados, la estabilidad en el trabajo, el tipo de trabajo, la cantidad de trabajo, el desarrollo personal.” (Bravo, Peiró y Rodríguez, 1996, citado en Perez, 2011, p. 19)</p>		
------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

CAPÍTULO III

3. Presentación, análisis e interpretación de los resultados

3.1. Características del lugar y de la muestra

3.1.1. Características del lugar

Asociación de Transportes Urbanos de Amatitlán, ASTUA, es una asociación de transporte que cubre el casco urbano y rural de las aldeas de Amatitlán, fundada por un grupo de personas que identificaron la necesidad del servicio de transporte urbano y rural, ampliando los horarios y rutas según demanda de la población. La sede ubicada en la garita entre la 7.ª. Calle y 2.ª. Avenida esquina, Amatitlán, Ciudad de Guatemala.

La asociación está conformada por 38 unidades de transporte, actualmente cuenta con las concesiones de la Municipalidad de Amatitlán, el cual es el permiso que da la municipalidad para poder brindar el servicio y estar registrados en la municipalidad, además, está inscrita en la Contraloría General de Cuentas y en la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT).

ASTUA cuenta con socios, organizados por medio de una junta directiva integrada por un Presidente, Vice-Presidente, tesorero, vocales y secretaria electos anualmente, y también con: Inspectores, asesores jurídicos, choferes y ayudantes, los últimos puestos de trabajo fueron la mayor parte de la muestra encuestada.

3.1.2. Características de la muestra

El total de trabajadores de ASTUA es de 76 personas y la muestra la conformaron 36 hombres, con una edad media de 34 años, los trabajadores fueron seleccionados por medio de una muestra probabilística, seleccionados aleatoriamente por la disponibilidad

de tiempo para responder los cuestionarios, en el período comprendido del 01 al 05 de febrero del presente año, en horarios alternos de 08:00 a 16:00 horas. Siendo personas mestizas en condición socioeconómica baja y media, dentro del rango de edades de 18 a 71 años agrupados de 18 años -30 años. El grado académico de la muestra es de nivel primario, básico o diversificado. El estado civil de la muestra era: Solteros, casados, unidos, divorciado y viudo.

Los transportistas poseen factores externos relacionados con presión de tiempo con el cumplimiento de horario exacto, interrupciones imprevistas como: tráfico, accidentes, asaltos, apoyo a personas de tercera edad y bajar o subir carga de los pasajeros.

3.2. Presentación e interpretación de resultados

Los datos demográficos de la población evaluada según la Lista de Cotejo, son los siguientes:

Tabla 1*Datos demográficos de la asociación de transporte urbano 2021*

DATOS DEMOGRAFICOS			
Área	Subárea	N	Porcentajes
Sexo	Masculino	76	96%
	Femenino	3	4%
Edad	18-30	18	50%
	31-43	9	25%
	45-57	6	17%
	58-71	3	8%
Estado civil	Soltero	12	33%
	Casado	10	28%
	Unido	8	22%
	Divorciado	5	14%
	Viudo	1	3%
Último grado académico	Primaria	16	44%
	Básicos	16	44%
	Diversificado	4	12%
	Universitario	0	0

Fuente: Elaboración propia, obtenidos de la ficha sociodemográfica realizada a trabajadores transporte urbano, febrero 2021.

Los datos recabados de los Datos Sociodemográficos fueron los siguientes: El total de trabajadores es de 79 siendo 76 hombres (96%) y 3 mujeres (4%); las edades oscilan de 18 a 71 años, en los siguientes rangos 18 años -30 años (50%), 31 años-43 años (25%), 45 años-57 años (17%) y 58 años-71 años (8%). El estado civil de la muestra era: 12 trabajadores solteros (33%), 10 trabajadores casados (28%), 8 trabajadores unidos (22%), 5 trabajadores divorciado (14%) y 1 trabajador viudo (3%). El grado académico

de la muestra es de primaria (44%), básicos (44%) y diversificado (12%). Los datos de la ficha sociodemográfica serán utilizados para comparar si hay factores de cambio según las pruebas realizadas.

Factores de Riesgo Psicosocial del modelo de Karasek

Según el primer objetivo específico de la presente investigación los instrumentos utilizados fueron: Cuestionario del Trabajo de Karasek por medio del cual se evalúan los factores de riesgo, con 29 ítems las dimensiones a evaluar son control (dimensión decisional), exigencias del trabajo y el apoyo social; y la guía de observación, examinando objetivamente las dimensiones anteriormente mencionadas. Los resultados fueron los siguientes:

Tabla 2

Factores de Riesgo Psicosocial Cuestionario del Trabajo de Karasek

Factores de Riesgo Psicosocial	Rango de respuesta	Suma del rango de respuesta	Media	Porcentaje de riesgo de la media según el rango
Control (dimensión decisional)	9 – 36	28	16	57%
Exigencias del trabajo	10 – 40	31	17	55%
Apoyo social	1 – 40	40	19	48%
Total			52	

Fuente. Elaboración propia del Cuestionario del Trabajo de Karasek realizada a trabajadores de transporte urbano, febrero 2021.

En la Tabla 2, según el resultado del Cuestionario del Trabajo de Karasek, incluyendo los 3 factores de riesgos psicosocial, luego en la segunda columna, el rango de respuestas de cada factor; tercera columna se incluye la suma del rango de respuestas

posibles en el cuestionario, posteriormente en la cuarta columna, se describe la media de las respuestas obtenidas del cuestionario y en la última columna se incluye, el porcentaje de riesgo de la media según el rango de respuestas posibles, para obtener el porcentaje de cada factor se realiza una regla de tres: $\text{Media} * 100 / \text{la suma del rango de respuesta}$.

Los resultados obtenidos del Cuestionario del Trabajo de Karasek: Primero, el control (dimensión decisional), 57%. Segundo, exigencias del trabajo, denominada en el modelo demanda-control-apoyo social, como las demandas psicológicas, 55%. Tercero, apoyo social, 48%. De los resultados se infiere que el control es el factor con mayor riesgo psicosocial, puede influir la carga de objetos pesados de los pasajeros, ayudar a los pasajeros a subir, el cumplimiento del horario exacto en garita y tener interrupciones imprevistas como el tráfico, accidentes y/o asaltos.

Para identificar el nivel de riesgos psicosociales se realiza la suma de la media de cada uno de los tres factores de riesgo psicosocial, control (dimensión decisional) (16), exigencias del trabajo (17) y apoyo social (19), se obtiene un total de 52 puntos, explicada a continuación en la Tabla 3.

Tabla 3

Baremo de Intensidad Cuestionario del Trabajo de Karasek

Rango		Nivel
0	29	Muy bajo
30	58	Bajo
59	87	Alto
88	116	Muy alto

Fuente García, Maldonado, Ramírez, & Lozano (2013) indica el Baremo de Intensidad

Según la Tabla 2, Factores de riesgo psicosocial del Cuestionario del Trabajo de Karasek, indica que el Total de la media de los tres factores de riesgo psicosociales es de 52 puntos y la Tabla 3, baremos de intensidad muestra que el nivel de riesgos psicosociales según el Cuestionario de Karasek con un rango de 30-58 puntos es un riesgo psicosocial bajo. Los riesgos psicosociales en transportistas demuestran que poseen un nivel bajo de riesgo.

Tabla 4

Diferencias de medias de los rangos de los riesgos psicosociales relacionado con la edad y el estado civil

Rango	Edad				Estado Civil				
	18-30	31-43	45-57	58-71	Soltero	Casado	Unido	Divorciado	Viudo
Bajo	48	51	49	47	44	49	49	60	
Alto	78	82				82			78
Muy alto	89							89	

Fuente: Cuestionario del trabajo de Karasek /datos demográficos, elaboración propia

Los totales de las medias de los riesgos psicosociales de los trabajadores, según la edad y el estado civil, demostrado en la Tabla 4. En el rango entre 18-30 años, se identifican riesgos psicosociales en los tres rangos bajo (48), alto (78) y muy alto (89). En los trabajadores en la edad de 31-43 años demuestran riesgo psicosocial en dos rangos de riesgo siendo los siguientes: Bajo (51) y alto (82). En los siguientes rangos de edad demuestran riesgo psicosocial en el nivel bajo (49), en la edad de 45-57 años un nivel bajo. Por último, los trabajadores de 58-71 años de edad tienen un nivel más bajo de

riesgo psicosocial (47). Cabe resaltar que los trabajadores más jóvenes indican poseer menor riesgo psicosocial que los trabajadores de mayor edad, un factor determinante de influencia.

Los riesgos psicosociales de los trabajadores, según el estado civil, en la Tabla 4. En los trabajadores solteros, se identifica riesgo psicosocial bajo (44), mientras que los trabajadores casados demuestran riesgo psicosocial bajo (49) y alto (82); en los trabajadores unidos demuestran un riesgo sólo en el nivel bajo (49), en los trabajadores divorciados se identifica riesgos psicosociales bajo (60) y muy alto (89). Por último, en el trabajador viudo se demuestra un nivel bajo de riesgo psicosocial (78). En general, se observa que el estado civil de los trabajadores no tiene influencia en los riesgos psicosociales.

Tabla 5

Guía de observación – Área de riesgos psicosociales

No.	Aspecto a evaluar	Dimensión	Rango
1	Apoyo de los jefes inmediatos a los trabajadores.	Apoyo social	Bueno
2	Trabajadores con nivel adecuado de desempeño y actividad.	Control	Muy Bueno
3	Comunicación efectiva de superior a trabajadores.	Apoyo social	Muy Bueno
4	Control de las actividades realizadas.	Demandas psicológicas	Excelente
5	Trabajadores físicamente activos.	Control	Regular

Fuente. Elaboración propia de guía de observación realizada a trabajadores de transporte urbano, febrero 2021.

En la Tabla 5 guía de observación – riesgo psicosocial, se describían 5 actividades en total y cada una es relativa a cada dimensión de los riesgos psicosociales que son apoyo social, control y demandas psicológicas, y por último los rangos para seleccionar los aspectos a evaluar, los rangos eran: Irregular (1), regular (2), bueno (3), muy bueno (4) y excelente (5).

Las actividades son las siguientes: Actividad 1, el apoyo de los jefes inmediatos a los trabajadores, caracterizado en el apoyo social, con un rango bueno. Actividad 2, trabajadores con nivel adecuado de desempeño y actividad, en la dimensión control, con un rango muy bueno. Actividad 3, comunicación efectiva de superior a trabajadores, en la dimensión apoyo social, en un rango muy bueno. Actividad 4, control de las actividades realizadas, en la dimensión demandas psicológicas, en un rango excelente. Por último, actividad 5, trabajadores físicamente activos, dimensión control y un rango regular.

Índice de satisfacción laboral según la Escala de Satisfacción Laboral ES: L 09

Para el segundo objetivo específico de la presente investigación los instrumentos utilizados fueron: Escala de Satisfacción Laboral (ESL-09) y Guía de Observación. A continuación, se presentan los resultados de la Escala:

Tabla 6

Índice de satisfacción laboral

Dimensión de Satisfacción Laboral	Total	Categorías	Porcentaje
Satisfacción con la organización	50	Totalmente satisfecho	23.0%
Satisfacción con las relaciones humanas	41	Bastante satisfecho	18.9%
Satisfacción con promoción y remuneraciones	45	Totalmente satisfecho	20.7%

Satisfacción con el control y supervisión	39	Bastante satisfecho	18.0%
Satisfacción con la producción de bienes y servicios	42	Bastante satisfecho	19.4%
TOTAL	217	Bastante satisfecho	100%

Fuente: Escala de Satisfacción Laboral (ESL-09) realizada a trabajadores de transporte urbano de pasajeros, febrero 2021.

De los trabajadores encuestados según la Escala de Satisfacción Laboral (ESL-09), en la Tabla 6 hay cuatro columnas, las cuales son: Dimensión de satisfacción laboral (incluyen las 5 dimensiones evaluadas), el total de respuestas, categoría según en total y el porcentaje de las respuestas.

A continuación, se describen las dimensiones: Primero, dimensión de satisfacción con la organización con un total de 50, ubicado en una categoría de totalmente satisfecho con un 23.0%. Segundo, dimensión de satisfacción con las relaciones humanas con un total de 41, con una categoría de bastante satisfecho y un 18.9%. Tercero, dimensión de satisfacción con promoción y remuneraciones con un total de 45, en una categoría de totalmente satisfecho con un 20.7%. Cuarto, dimensión de satisfacción con el control y supervisión, un total de 39, en una categoría de bastante satisfecho con un 18.0%. Quinto, dimensión de satisfacción con la producción de bienes y servicios, con un total de 42, ubicado en una categoría de bastante satisfecho con un 19.4%. Según la suma de las cinco dimensiones el total es de 217. Las dimensiones con mayor porcentaje de satisfacción son: Satisfacción con la organización y satisfacción con promoción y remuneraciones.

Tabla 7

Baremo de intensidad de Escala De Satisfacción Laboral (ESL-09)

Dimensión	Rango	
Totalmente Insatisfecho	0	31.5
Bastante Insatisfecho	32	63
Regularmente Insatisfecho	64	94.5
Poco Insatisfecho	95	126
Poco Satisfecho	126	157.5
Regularmente Satisfecho	158	189
Bastante Satisfecho	190	220.5
Totalmente Satisfecho	221	252

Fuente, según el rango de las categoría de la Escala De Satisfacción Laboral (ESL-09)

Según la Tabla 6, índice de satisfacción laboral, indica el baremo de intensidad de la dimensión de la escala de satisfacción laboral y el rango respectivo, descritas las dimensiones y los rangos de la siguiente manera: Totalmente insatisfecho (0-31.5), luego bastante insatisfecho (32-63), regularmente insatisfecho (64-94.5), poco insatisfecho (95-126), poco satisfecho (126-157.5), regularmente satisfecho (158-189), bastante satisfecho (190-220.5) y totalmente satisfecho (221-252).

Según la Tabla 6 índice de satisfacción laboral y la suma de las dimensiones de 217 puntos, y según la Tabla 7, baremo de intensidad de escala de satisfacción laboral (esl-09) ubicando la satisfacción laboral en un rango de bastante satisfecho de 190 a 220.50 (sombreado en la Tabla 7).

Tabla 8

Diferencias de medias de los rangos de las dimensiones de satisfacción laboral relacionado con la edad y el estado civil

Rango	Edad				Estado Civil				
	18-30	31-43	45-57	58-71	Soltero	Casado	Unido	Divorciado	Viudo
Totalmente Insatisfecho									
Bastante Insatisfecho									
Regularmente Insatisfecho									
Poco Insatisfecho									
Poco Satisfecho									
Regularmente Satisfecho									
Bastante Satisfecho	211	213	216		220	215	210	211	212
Totalmente Satisfecho	225	222	221	221	225	221	222	221	

Fuente: Escala De Satisfacción Laboral (ESL-09)/Datos Demográficos elaboración

propia

Los resultados de las medias de la satisfacción laboral de los trabajadores, según la edad y el estado civil, demostrado en la Tabla 8. En el rango entre 18-30 años, se identifica satisfacción laboral en los rangos más altos: Bastante satisfecho (211) y totalmente satisfecho (225), en los trabajadores en la edad de 31-43 años demuestran satisfacción laboral en los rangos de bastante satisfecho (213) y totalmente satisfecho (222), en la edad de 45-57 años en los rangos de bastante satisfecho (216) y totalmente satisfecho (221), por último, los trabajadores de 58-71 años de edad, tienen un nivel de satisfacción laboral totalmente satisfecho (221).

La satisfacción laboral de los trabajadores, según el estado civil, en la Tabla 8. En los trabajadores solteros, se identifica satisfacción labora bastante satisfecho (220) y totalmente satisfecho (225), los trabajadores casados demuestran satisfacción laboral: Bastante satisfecho (215) y totalmente satisfecho (221); los trabajadores unidos demuestran satisfacción laboral bastante satisfecho (210) y totalmente satisfecho (222), en los trabajadores divorciados se identifican en dos rangos bastante satisfecho (211) y totalmente satisfecho (221), y por último, en el trabajador viudo se demuestra un nivel bastante satisfecho (212) de satisfacción laboral.

Tabla 9

Guía de observación – Área de satisfacción laboral

No.	ASPECTO A EVALUAR	DIMENSIÓN	RANGO
1	Los trabajadores tienen oportunidades de capacitaciones y formación	Satisfacción con la producción de bienes y servicios	Regular
2	Instalaciones seguras cumpliendo con normas de salud y seguridad ocupacional.	Satisfacción con la organización	Muy Bueno
3	Control adecuado a los trabajadores.	Satisfacción con el control y supervisión	Muy Bueno
4	Relación empática con clientes internos y externos.	Satisfacción con las relaciones humanas	Regular
5	Trabajadores conversando y apoyándose mutuamente.	Satisfacción con promoción y remuneraciones	Bueno

Fuente. Elaboración propia de guía de observación realizada a trabajadores de transporte urbano, febrero 2021.

En la Tabla 9 Guía de observación - Área de satisfacción laboral, se describen 5 actividades a evaluar en total y cada una es relativa a cada dimensión de Satisfacción Laboral de: Satisfacción con la organización, satisfacción con la producción de bienes y servicios, satisfacción con el control y supervisión, satisfacción con las relaciones humanas, y satisfacción con promoción y remuneraciones. Por último, describen los rangos para seleccionar los aspectos a evaluar: Irregular (1), Regular (2), Bueno (3), Muy Bueno (4) y Excelente (5).

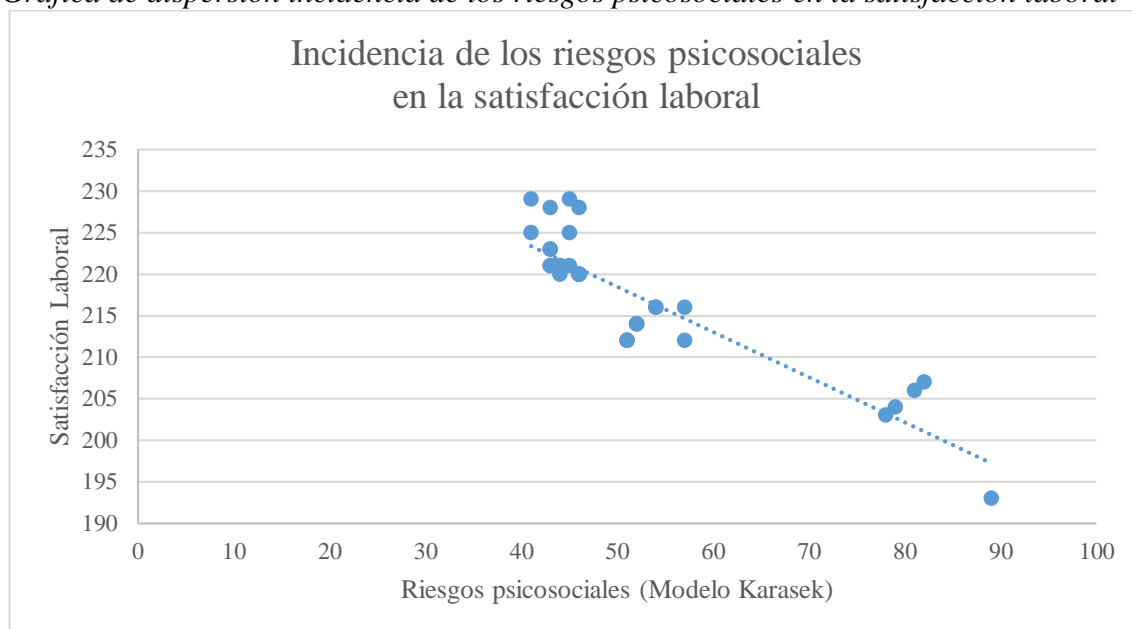
Las cinco actividades son las siguientes: Actividad uno, los trabajadores tienen oportunidades de capacitaciones y formación, en la dimensión satisfacción con la producción de bienes y servicios, en un rango regular. Actividad dos, instalaciones seguras cumpliendo con normas de salud y seguridad ocupacional, en la dimensión satisfacción con la organización, en un rango muy bueno. Actividad tres, control adecuado a los trabajadores, en la dimensión satisfacción con el control y supervisión, con un rango muy bueno. Actividad 4, relación empática con clientes internos y externos, en la dimensión satisfacción con las relaciones humanas, en un rango regular. Actividad cinco, trabajadores conversando y apoyándose mutuamente, en la dimensión satisfacción con promoción y remuneraciones, en un rango bueno.

Relación de los riesgos psicosociales con la satisfacción laboral.

Según el tercer objetivo específico de la presente investigación los instrumentos utilizados fueron: Escala de Satisfacción Laboral (ESL-09) y Cuestionario del Trabajo de Karasek, para evaluar objetivamente la variable dependiente y la variable independiente. Los resultados fueron los siguientes:

Figura 1

Gráfica de dispersión incidencia de los riesgos psicosociales en la satisfacción laboral



Fuente: Investigación realizada con Escala de Satisfacción Laboral ES: L 09 y Cuestionario del Trabajo de Karasek, febrero 2021.

A partir de la Figura 1, se observa la variable independiente los riesgos psicosociales y la variable dependiente la satisfacción laboral. Según los resultados de las pruebas realizadas se tiene una correlación negativa muy fuerte ($r = -0.90$). Lo cual indica, que el nivel bajo de riesgos psicosociales que presentan los transportistas está relacionado con el nivel de satisfacción laboral alto presentado en los transportistas, en consecuencia, si aumentan los riesgos psicosociales influirá negativamente y bajará los niveles de la satisfacción laboral. Como lo menciona Sampieri & Mendoza, si una variable se incrementa, otra disminuye. “A mayor X, menor Y”, de manera proporcional. Es decir, cada vez que X aumenta una unidad, Y disminuye siempre una cantidad constante.” (Hernández Sampieri & Mendoza, 2018, p. 346)

3.3. Análisis general

Realizar la investigación en una asociación de transporte urbano brindó mayor conocimiento de los riesgos psicosociales y satisfacción laboral ampliando el marco teórico para futuras investigaciones, además, siendo de importancia por ser una empresa afectada por siete meses sin trabajo a causa del estado de calamidad Covid-19 en Guatemala; y actualmente adaptándose a los protocolos de limpieza e higiene. Actualmente se posee poca afluencia de clientes por clases y/o trabajos virtuales, que podría influenciar en ambas variables.

Según los datos demográficos y los resultados de los riesgos psicosociales se evidencia mayor riesgo psicosocial en los trabajadores más jóvenes, que los trabajadores de mayor edad, disminuyendo paulatinamente con los trabajadores de mayor edad, por ende, los trabajadores en los rangos de mayor edad indican riesgo psicosocial más bajo, siendo un factor importante ya que la mitad de los trabajadores se encuentran en el rango de 18-30 edad.

Riesgos psicosociales

Las demandas externas de los transportistas y la demanda psicológica, son factores que influyen en el cumplimiento de las metas. Confirmando la relación significativa con lo compartido por Gómez, Hernández y Méndez (2014, p. 14), al indicar que los trabajos con niveles jerárquicos bajos hay una alta exigencia psicológica y bajo control en el área, considerando que tiene relación con el riesgo en los trabajadores de transporte urbano, al ser un trabajo repetitivo, trabajar intensamente y trabajar muy deprisa. Teniendo un nivel medio al ser contrarrestados a causa que los trabajadores conocen las funciones, tienen un dominio del trabajo realizado.

La tensión en el trabajo es modificada por la cantidad y calidad de apoyo social con trabajadores de la jerarquía alta y compañeros de trabajo. (Vega Martínez, 2001, p. 3) El apoyo social entre trabajadores puede aminorar el estrés generado por las altas demandas de trabajo y el bajo control, por lo cual, en la presente investigación el riesgo psicosocial bajo posee un promedio similar de respuestas.

Según el Modelo demanda control apoyo social, evaluando las tres dimensiones del modelo, en las cuales hay trabajo activo por medio de exigencias elevadas y el trabajador posee la capacidad de decisión, en la cual se posee control y libertad para usar todas las capacidades que posee y requiere el puesto.

Satisfacción laboral

En relación con los instrumentos utilizados con la variable de satisfacción laboral, según la Escala de Satisfacción Laboral ESL-09, indica un nivel bastante satisfecho de los trabajadores, puesto que los trabajadores cubren las necesidades primarias dentro de la Asociación y las necesidades sociales, recibiendo el apoyo de parte de la Asociación, asimismo, coincide con la dimensión de satisfacción con la organización que es la que posee mayor porcentaje.

Realizar la presente investigación luego de un momento de crisis laboral y no tener empleo como transportistas por varios meses, pudo ser un factor de influencia para el nivel de satisfacción laboral alto de los trabajadores. En consecuencia, pudo ser un sesgo a la investigación, por la alteración de condiciones de vida durante siete meses y posteriormente adaptarse a una nueva realidad, por otra parte, indica González, Lara Monserrat, & Ponce Ponce (2021) “Mientras más se alteren las condiciones de vida sin

que existan formas adecuadas de compensar dicha alteración, el impacto psicológico es mayor.” (p 32.).

Según la teoría de los dos factores se poseen los siguientes: Primero, Factores motivacionales, los cuales según la Escala de Satisfacción Laboral ES: L 09 las dimensiones que abarcan son: Satisfacción con las relaciones humanas y satisfacción con el control y supervisión. Según las dimensiones de la prueba que abarca los factores motivacionales, los trabajadores están en un nivel óptimo por lo cual elevan la satisfacción de los trabajadores. Segundo, Factores higiénicos, los cuales según la Escala de Satisfacción Laboral ES: L 09 las dimensiones que abarcan son: Satisfacción con la organización, satisfacción con promoción y remuneraciones y por último, satisfacción con la producción de bienes y servicios. Según las dimensiones de la prueba que abarca los factores higiénicos, los trabajadores están en un nivel óptimo, lo que evita la insatisfacción.

Riesgos psicosociales y satisfacción laboral

Según las variables de estudio y los resultados de las pruebas, se obtiene una correlación negativa muy fuerte ($r = -0.90$), cuando la variable independiente disminuye la variable dependiente aumenta, por lo cual a menor riesgos psicosociales, mayor satisfacción laboral. Coincide con la investigación de factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en una empresa chilena del área de la minería (Gómez, Hernández, & Méndez, 2014, p. 14), en la cual se evaluaron los niveles de riesgos psicosociales y la satisfacción laboral, se identificó que a mayor riesgo psicosocial percibido en el trabajo es menor la satisfacción laboral en los trabajadores en todas las dimensiones de la escala.

La incidencia de las variables de riesgo psicosocial y satisfacción laboral, no demostrando mayor cambio según la diferencia de países, área de trabajo y funciones diferentes, la única similitud que son trabajos operativos. Así mismo, coincide con la investigación "Relación entre los factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de transporte del departamento de Escuintla.", realizada en la misma área de trabajo, en ambos casos transportistas (González Hernández, 2016, p. 55-56).

Por medio de los resultados obtenidos de los instrumentos utilizados, según el Modelo demanda control apoyo social, la implicación de la combinación de las dos dimensiones básicas (demandas psicosociales y control) identificando un aprendizaje activo, ya que en las situaciones psicosociales hay exigencias elevadas y el trabajador posee la capacidad de decisión. Las implicaciones en la salud y comportamiento es la predicción de un "estrés positivo", en el cual indica Vega Martínez (2001) "incrementa la motivación y las posibilidades de crecimiento y desarrollo personal. En este cuadrante se produce aprendizaje de nuevos patrones de conducta y habilidades basadas en la experiencia psicosocial del trabajo." (p. 3) Por ende los transportistas en los riesgos psicosociales según el Modelo demanda control apoyo social poseen un entorno de trabajo activo y laboralmente no poseen riesgo a enfermedades causadas por el trabajo.

Según la Teoría de los dos Factores los niveles de los factores higiénicos son óptimos, por lo cuál los factores en contexto al puesto están evitando la insatisfacción en el trabajo y posibles amenazas a la armonía. Y según los factores motivacionales son optimos por lo cual elevan la satisfacción de los trabajadores por medio actividades desafiantes y estimulantes que requiere el puesto de trabajo. Por ende la satisfacción

laboral de los transportistas según la Teoría de los dos factores poseen: “Sentimientos de realización, crecimiento y reconocimiento profesional que se manifiestan en la ejecución de tareas y actividades que presentan desafíos”. (Chiavenato, 2011, p.45) Por lo cual los transportistas poseen la posibilidad de utilizar las habilidades personales generando un aumento de productividad.

CAPÍTULO IV

4. Conclusiones y recomendaciones

4.01. Conclusiones

Según informes del IGSS (IGSS, 2021, párr. 1) por la disminución de trabajo a nivel nacional, el área de transporte fue afectada por el estado de calamidad, (Bolaños, 2021, párr. 11). Es un sesgo para la investigación al identificar riesgos psicosociales bajos, en relación a la tesis realizada en la empresa de transporte (González Hernández, 2016, p. 60) en la cual indican que los riesgos psicosociales son productos del estrés laboral, a causa de exigencias en el trabajo pesado que realizan los transportistas.

Dentro de los riesgos psicosociales evaluados hay áreas de mejora en relación a los riesgos psicológicos, como ser la comunicación diaria con los pasajeros, los ayudantes cargan objetos pesados y mantienen la misma posición durante la ardua jornada, por ende, el trabajo afecta si no se realizan pausas activas. Según OIT (OIT, 2014, p. 10) citada en Gómez, Hernández, & Méndez, 2014 (2014) los riesgos psicosociales conducen al estrés laboral y a otros problemas relativos a la salud y a la seguridad laboral.

En la investigación de González Hernández (2016) se tiene como indicador el tiempo laborado dentro de la empresa, demostrando correlación positiva en la cual a mayor edad laborando para la empresa influye en aumentar la satisfacción laboral; es decir que las personas mayores poseen mayor satisfacción laboral. (p. 58)

La satisfacción laboral en los trabajadores de transporte urbano según la Escala de Satisfacción Laboral ES:L 09 indica un nivel de satisfacción de bastante satisfecho, mayor satisfacción laboral en la dimensión de satisfacción con la promoción y

remuneraciones y satisfacción con la organización; las dimensiones con niveles más bajos son las relaciones humanas y satisfacción con el control supervisión.

Realizar una investigación en un suceso de gran impacto como es la pandemia de covid-19, en el cual las personas fueron y/o están siendo afectadas física y mentalmente, genera un impacto con las nuevas condiciones de trabajo, en las cuales se posee menor cantidad de pasajeros y es necesario cumplir con protocolos de higiene.

La subjetividad pudo impactar en el trabajador, además, siendo un tema fundamental en los riesgos psicosociales, estrés y según Neffa,(2015). El trabajo “Para llevarse a cabo eficazmente requiere del trabajador, no sólo un compromiso físico, sino también subjetivo, es decir psíquico y mental con la tarea.” Se infiere la subjetividad de acuerdo a las personas en un momento tan crítico como fue la pandemia, el impacto a través del paro de labores, las emociones vividas, los cambios al retomar las labores diarias en el trabajo.

Identificar la satisfacción laboral de los trabajadores, es de gran beneficio para conocer las áreas de mejora dentro de las empresas, ya que en la investigación realizada se encuentran riesgos psicosociales en mayor o menor grado, pero son de gran influencia para la satisfacción laboral de los trabajadores o para identificar que puede modificarse en beneficios de la empresa del trabajador y en el servicio al cliente.

4.02. Recomendaciones

Se motiva a futuras investigaciones realizar las pruebas en un momento en el cual no hayan factores externos a nivel nacional que puedan impactar en el resultado de la investigación, ya que puede ser un sesgo.

Crear programas para los trabajadores enfatizados en la comunicación efectiva y relaciones interpersonales. Además, para evitar accidentes en los trabajadores implementar talleres de ergonomía e higiene postural, en el cual se capacite a los trabajadores, sobre las posturas idóneas para cargar objetos, para el cuidado físico de los trabajadores y beneficiando a las funciones de apoyo a los clientes diarios.

Implementar en futuras investigaciones en la ficha sociodemográfica, la cantidad de años que tiene el trabajador de laborar dentro de la empresa, así conocer si a mayor exposición en el trabajo, los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral es afectada.

Continuar con las políticas de higiene para poder garantizar la continuidad de la ausencia de contagios en los trabajadores para mantener la persistencia de riesgos psicosociales bajos y la satisfacción laboral de los trabajadores.

Evaluar los riesgos psicosociales dentro de las organizaciones como una actividad habitual, para conocer de mejor manera las problemáticas internas dentro de la empresa, para pausar o evitar las reacciones de los trabajadores que influyen dentro del área laboral o con la productividad.

BIBLIOGRAFÍA

- ACUERDO GUBERNATIVO NÚMERO 229-2014 Y SUS REFORMAS 33-2016. (5 de Febrero de 2016). Ciudad de Guatemala, Guatemala: Diario de Centroamérica .
- Bolaños, R. M. (1 de marzo de 2021). *IGSS pierde 41 mil afiliados en 2020: Por qué es una alerta roja para el empleo formal*. Obtenido de Prensa Libre:
<https://www.prensalibre.com/economia/igss-pierde-41-mil-afiliados-en-2020-por-que-es-una-alerta-roja-para-el-empleo-formal/>
- Centro De Investigaciones En Psicología –CIEPs- “MAYRA GUTIÉRREZ”. (2021). *Guía para la elaboración de proyecto de investigación*. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos, El capital humano de las organizaciones* (Novena ed.). México, D.F.: McGraw-Hill.
- Comunicación. (23 de Enero de 2013). *Municipalidad de Amatitlán*. Obtenido de <http://www.amatitlan.gob.gt/bienvenidos/index.php/institucional/mision-y-vision>.
- Creus, A., & Mangosio, J. (2011). *Seguridad e Higiene en el Trabajo* (Primera ed.). Buenos Aires, Argentina: Alfaomega.
- Dejours, C., & Gernet, I. (2012). *Psicopatología del trabajo* (Primera ed.). Buenos Aires, Argentina: Miño y Dávila Editores.S.L.
- García, B., Maldonado, S., Ramírez, M., & Lozano, M. (2013). Diagnóstico del Nivel de Estrés Laboral y su relación con el Apoyo Social Percibido en Trabajadores de la

Salud Mexicanos. *Global Conference on Business and Finance Proceedings*, 1350-1358.

García, M., Iglesias, S., Saleta, M., & Romay, J. (2016). Riesgos psicosociales en el profesorado de enseñanza universitaria: diagnóstico y prevención. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 173-182.

Gómez, P., Hernández, J., & Méndez, M. (Enero/Abril de 2014). Factores de Riesgo Psicosocial y la Satisfacción Laboral en una empresa Chilena del área de la Minería. *Ciencia & Trabajo*(49), 9-16.

González Hernández, A. S. (Enero de 2016). "Relación entre los factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de transporte del departamento de Escuintla.". Escuintla, Guatemala: Universidad Rafael Landívar.

González, M., Lara Monserrat, A. B., & Ponce Ponce, M. E. (2021). *Salud mental en época de la COVID-19: una investigación con estudiantes de la Escuela de Ciencias Psicológicas*. Guatemala: USAC: Escuela de Ciencias Psicológicas. Unidad de Investigación Profesional -UIP-.

Griffin, R., & Ebert, R. (2004). *Negocios* (Septima ed.). México: Pearson Educación.

Guatemala, C. d. (2010). Código de Ética. *Tribunal de Honor*, (pág. 28). Guatemala.

Guatemala, C. d. (2011). *Código de Ética*. Guatemala: Servisa Litografía.

- Hernández Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGrawHill Interamericana Editores.
- INE. (2017). *Instituto Nacional de Estadística*. Obtenido de Estadísticas de accidentes de tránsito:
https://www.ine.gob.gt/estadisticasine/index.php/usuario/hechos_transito_menu
- Lacayo Fuentes, J. P. (2017). *Los factores determinantes de la satisfacción laboral en el personal administrativo y operativo de una empresa que se dedica a la venta de seguros diversos en Guatemala*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar .
- Marcos, L., Pérez, M., Sánchez, M., & Melero, B. (2011). *Las consecuencias de la organización del trabajo en la salud laboral en la empresa: Estudio de las variables que intervienen en la aparición de riesgos psicosociales*. Salamanca: Secretaría de Salud Laboral de la UGT-CEC.
- Martínez Martínez, L. (2020). Riesgos psicosociales y estrés laboral en tiempos de Covid-19: instrumentos para su evaluación. (C. d. Salud, Ed.) *Revista de Comunicación y Salud*, 10(2), 301-321.
- Martínez, F. M. (20 de junio de 2020). Transportistas se reconocen en crisis a tres meses de suspensión del servicio. *Prensa Libre*. Obtenido de <https://www.prensalibre.com/guatemala/comunitario/transportistas-se-reconocen-en-crisis-a-tres-meses-de-suspension-del-servicio/>
- Ministerio de Finanzas Públicas, D. t. (2008). *Manual De Clasificaciones Presupuestarias Para el sector Público de Guatemala*. Ciudad de Guatemala.

- Neffa, J. (2015). *Los Riesgos Psicosociales en el trabajo, contribución a su estudio*. Buenos Aires: Centro de Estudios de Investigaciones laborales (CEIL-CONICET).
- Ozaeta, P. (1 de mayo de 2019). *Estos son los sectores con más accidentes laborales en Guatemala*. Obtenido de Prensa Libre: <https://www.prensalibre.com/economia/estos-son-los-sectores-con-mas-accidentes-laborales-en-guatemala/>
- Perez, P. (2011). *Satisfacción Laboral. Una revisión actual de la aplicación del concepto de Satisfacción laboral y su evaluación-Hacia un model integrador*. Buenos Aires: Universidad Abierta Interamericana.
- Vega Martínez, S. (2001). Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I). *Instituto de Seguridad e higiene en el trabajo, I*, 1-7.

ANEXOS

Anexo 1: Guía de observación

Anexo 2: Consentimiento informado

Anexo 3: Lista de Cotejo

Anexo 4: Cuestionario del Trabajo de Karasek

Anexo 5: Encuesta de Satisfacción Laboral (ESL-09)

Anexo 1: Guía de observación



GUÍA DE OBSERVACIÓN



“Riesgos psicosociales en el trabajo y la relación con la satisfacción laboral”

Fecha: _____ Cantidad de trabajadores: _____

ESCALA

1 Irregular 2 Regular 3 Bueno 4 Muy Bueno 5 Excelente

No.	ACCIONES	1	2	3	4	5
RIESGOS PSICOSOCIALES						
1	Apoyo de los jefes inmediatos a los trabajadores.					
2	Trabajadores con nivel adecuado de desempeño y actividad.					
3	Comunicación efectiva de superior a trabajadores.					
4	Control de las actividades realizadas.					
5	Trabajadores físicamente activos.					
SATISFACCIÓN LABORAL						
6	Los trabajadores tienen oportunidades de capacitaciones y formación					
7	Instalaciones seguras cumpliendo con normas de Salud y Seguridad Ocupacional.					
8	Control adecuado a los trabajadores.					
9	Relación empática con clientes internos y externos.					
10	Trabajadores conversando y apoyándose mutuamente.					

Anexo 2: Consentimiento informado

Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro de Investigaciones en Psicología -CIEPs-
“Mayra Gutiérrez”

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado(a) trabajador (a):

Yo, Nohely Haydeé Olivares Cruz, estudiantes de la Universidad de San Carlos de Guatemala, en la Escuela de Ciencias Psicológicas carné No. 201401265. Me gustaría invitarle a participar en un estudio perteneciente a *Trabajadores* de la presente empresa, la investigación es avalada por el Centro de Investigaciones en Psicología -CIEPs- “Mayra Gutiérrez”, con el título de: “**RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO Y LA RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL**” El objetivo del estudio es:

- Identificar la relación de Riesgos psicosociales y su incidencia en la Satisfacción Laboral del trabajador.
- Evaluar los riesgos psicosociales a los cuales está o no siendo afectado(a).
- Evaluar el nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores.
- Conocer si tiene alguna incidencia ambas variables.

La investigación será en un enfoque cuantitativo, con un análisis transaccional y descriptivo, identificando la relación de las variables de manera correlacional. La información obtenida será de beneficio para conocer al trabajador de **manera confidencial** y voluntaria. Los instrumentos serán las siguientes:

5. Lista de cotejo
6. Cuestionario del Trabajo de Karasek
7. Encuesta de Satisfacción Laboral (ESL-09)

En caso de tener alguna consulta o sugerencia no dude en preguntar a mi persona.

Firma del participante

Nohely Olivares / Tesista

Anexo 3: Lista de Cotejo



LISTA DE COTEJO



“Riesgos psicosociales en el trabajo y la relación con la satisfacción laboral”

DATOS DEMOGRAFICOS	
Sexo	<input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino
Edad	<input type="checkbox"/> 18-30 <input type="checkbox"/> 31-43 <input type="checkbox"/> 45-57 <input type="checkbox"/> 58-71
Estado civil	<input type="checkbox"/> Soltero <input type="checkbox"/> Casado <input type="checkbox"/> Unido <input type="checkbox"/> Divorciado <input type="checkbox"/> Viudo
Último grado académico	<input type="checkbox"/> Primaria <input type="checkbox"/> Básicos <input type="checkbox"/> Diversificado <input type="checkbox"/> Universitario <input type="checkbox"/> Estudiando (especifique)_____

Estimados trabajadores, para la presente investigación es necesario completar la presente lista, es necesario para conseguir los objetivos planteados, por lo cual se solicita su colaboración para elegir sólo una de las opciones de las siguientes preguntas, marcando una X en el cuadro derecho según opción de la pregunta. No olvide que todas las respuestas serán confidenciales utilizadas sólo para la presente investigación. Gracias por su colaboración y su tiempo.

Anexo 4: Cuestionario del Trabajo de Karasek**FICHA TÉCNICA****CUESTRIONARIO KARASEK**

Nombre:	Cuestionario del Trabajo de Karasek.
Autor:	Robert Karasek
Año:	1997
Composición:	El cuestionario está conformado por 29 ítems
Dimensiones:	Demandas: 9 ítems Control sobre el trabajo: 10 ítems Apoyo social: 10 ítems
Forma de aplicación:	El cuestionario se contesta de forma individual o colectiva, con una duración de 15 a 20 minutos. Maneja 4 opciones de respuesta: Totalmente de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo.

RESULTADOS DE LOS INCISOS	
<p>Control (dimensión decisional)</p> <p>Contenido + decisiones.</p>	<p>CD = (1, 2, 3, 4, 7, 9) + (6, 5, 8).</p>
<p>Exigencias del trabajo</p> <p>Restar los incisos: 12 (cantidad excesiva), 13 (insuficiencia de tiempo), 14 (peticiones contradictorias).</p>	<p>ET = 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18.</p>
<p>Apoyo social</p> <p>Jerarquías = 19, 20, 21, 22, 23. Restar la pregunta 21. Compañeros = 24, 25, 26, 27, 28, 29. Restar la pregunta 26.</p>	<p>AS = 19 + 20 + (5 21) + 22 + 23 + 24 + 25 + (5 26) + 27 + 28 + 29.</p>

García, Maldonado, Ramírez, & Lozano (2013) indica el Baremo de Intensidad para la determinación del Nivel de Estrés

Rango	Nivel
0 29	Muy bajo
30 58	Bajo
59 87	Alto
88 116	Muy alto

CUESTRIONARIO KARASEK

Instrucciones: Las preguntas a continuación conciernen a su trabajo actual en relación al último mes laborado y a las relaciones de su entorno profesional. Marcar una sola de las casillas por ítem.

1 En mi trabajo debo aprender continuamente cosas nuevas

Completamente de acuerdo	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>
En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Completamente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>

2 En mi trabajo realizo tareas repetitivas

Completamente de acuerdo	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>
En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Completamente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>

3 Mi trabajo me pide ser creativo

Completamente de acuerdo	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>
En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Completamente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>

4 Mi trabajo me permite tomar a menudo mis propias decisiones

Completamente de acuerdo	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>
En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Completamente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>

5 Mi trabajo requiere un alto nivel de competencia

Completamente de acuerdo	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>
En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Completamente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>

6 En mis tareas diarias tengo muy poca libertad para decidir cómo debo realizar mi trabajo

Completamente de acuerdo	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>
En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Completamente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>

- 7 En mi trabajo realizo actividades variadas**
- | | |
|-----------------------------|--|
| Completamente de acuerdo | |
| De acuerdo | |
| En desacuerdo | |
| Completamente en desacuerdo | |
- 8 Tengo la posibilidad de influir en el desarrollo de mi trabajo**
- | | |
|-----------------------------|--|
| Completamente de acuerdo | |
| De acuerdo | |
| En desacuerdo | |
| Completamente en desacuerdo | |
- 9 Tengo la oportunidad de desarrollar mis competencias profesionales**
- | | |
|-----------------------------|--|
| Completamente de acuerdo | |
| De acuerdo | |
| En desacuerdo | |
| Completamente en desacuerdo | |
- 10 Mi puesto exige ir muy deprisa**
- | | |
|-----------------------------|--|
| Completamente de acuerdo | |
| De acuerdo | |
| En desacuerdo | |
| Completamente en desacuerdo | |
- 11 Mi puesto requiere trabajar intensamente**
- | | |
|-----------------------------|--|
| Completamente de acuerdo | |
| De acuerdo | |
| En desacuerdo | |
| Completamente en desacuerdo | |
- 12 Me piden efectuar una cantidad de trabajo excesivo**
- | | |
|-----------------------------|--|
| Completamente de acuerdo | |
| De acuerdo | |
| En desacuerdo | |
| Completamente en desacuerdo | |
- 13 Dispongo de tiempo necesario para ejecutar correctamente mi trabajo**
- | | |
|-----------------------------|--|
| Completamente de acuerdo | |
| De acuerdo | |
| En desacuerdo | |
| Completamente en desacuerdo | |

14 Recibo órdenes contradictorias por parte de mis superiores o compañeros

Completamente de acuerdo	
De acuerdo	
En desacuerdo	
Completamente en desacuerdo	

15 Mi trabajo requiere de largos periodos de concentración intensa

Completamente de acuerdo	
De acuerdo	
En desacuerdo	
Completamente en desacuerdo	

16 Mi tarea es a menudo interrumpida antes de haberla acabado y debo finalizarla más tarde

Completamente de acuerdo	
De acuerdo	
En desacuerdo	
Completamente en desacuerdo	

17 Mi trabajo es muy dinámico

Completamente de acuerdo	
De acuerdo	
En desacuerdo	
Completamente en desacuerdo	

18 A menudo me retraso en mi trabajo porque debo esperar al trabajo de los demás

Completamente de acuerdo	
De acuerdo	
En desacuerdo	
Completamente en desacuerdo	

19 Mi superior se siente involucrado por el bienestar de sus subordinados

Completamente de acuerdo	
De acuerdo	
En desacuerdo	
Completamente en desacuerdo	

20 Mi superior presta atención a lo que digo

Completamente de acuerdo	
De acuerdo	
En desacuerdo	
Completamente en desacuerdo	

- 21 Mi superior me ayuda a realizar correctamente mis tareas**
- | | |
|-----------------------------|--|
| Completamente de acuerdo | |
| De acuerdo | |
| En desacuerdo | |
| Completamente en desacuerdo | |
- 22 Mi superior consigue fácilmente que sus subordinados colaboren**
- | | |
|-----------------------------|--|
| Completamente de acuerdo | |
| De acuerdo | |
| En desacuerdo | |
| Completamente en desacuerdo | |
- 23 Los colegas con los que trabajo son profesionalmente competentes**
- | | |
|-----------------------------|--|
| Completamente de acuerdo | |
| De acuerdo | |
| En desacuerdo | |
| Completamente en desacuerdo | |
- 24 Los colegas con los que trabajo manifiestan interés por mí**
- | | |
|-----------------------------|--|
| Completamente de acuerdo | |
| De acuerdo | |
| En desacuerdo | |
| Completamente en desacuerdo | |
- 25 Los colegas con los que trabajo son amigables**
- | | |
|-----------------------------|--|
| Completamente de acuerdo | |
| De acuerdo | |
| En desacuerdo | |
| Completamente en desacuerdo | |
- 26 Los colegas con los que trabajo me ayudan a realizar correctamente mis tareas**
- | | |
|-----------------------------|--|
| Completamente de acuerdo | |
| De acuerdo | |
| En desacuerdo | |
| Completamente en desacuerdo | |
- 27 Las personas con las que trabajo son amigables**
- | | |
|-----------------------------|--|
| Completamente de acuerdo | |
| De acuerdo | |
| En desacuerdo | |
| Completamente en desacuerdo | |

28 Las personas con las que trabajo se animan mutuamente a trabajar juntas

Completamente de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

Completamente en desacuerdo

29 Las personas con las que trabajo facilitan la realización del trabajo

Completamente de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

Completamente en desacuerdo

Anexo 5: Encuesta de Satisfacción Laboral (ESL-09)**FICHA TECNICA DE LA ESCALA DE SATISFACCION LABORAL
(ESL – 09)**

- AUTOR:** Graciela Sánchez Navarro
- AÑO:** 2009
- COMPOSICIÓN:** La escala está conformada por 45 ítems, distribuidos en 05 dimensiones y una sub escala de mentiras.
- DIMENSIONES:**
- Satisfacción con la organización: 08 ítems
 - Satisfacción con las relaciones humanas: 07 ítems
 - Satisfacción con promoción y remuneraciones: 07 ítems
 - Satisfacción con el control y supervisión: 07 ítems
 - Satisfacción con la producción de bienes y servicios: 07
 - Ítems Sub escala de mentiras: 09 ítems tomados del inventario de personalidad de Eysenck forma B, la cual ha sido validado por Anicama J. (1976).
- FORMA DE APLICACIÓN:** La encuesta puede aplicarse en forma individual o colectiva. Los sujetos deben responder todas las preguntas. En caso de duda deben marcar aquellas respuestas que les parezcan más adecuados.

CALIFICACIÓN:

Primer paso: Depuración de las escalas válidas

Sub escala de mentiras:

37. Si L 38. No L 39. No L 40. Si L
 41. No L 42. Si L 43. No L 44. No L
 45. No L

Un puntaje mayor de 4 en esta escala anula los resultados de la prueba, pero no permite inferir la presencia de rasgos tendientes a ocultar u ocultarse la autoimagen real. El sujeto no es objetivo en la autoevaluación de sus conductas y tampoco le gusta mostrarse tal cual es.

Segundo paso: Asignación de puntaje por cada ítem

- ST satisfacción total = 7
 BS bastante satisfecho = 6
 RS regularmente satisfecho = 5
 PS poco satisfecho = 4
 PI poco insatisfecha = 3
 RI Regularmente insatisfecho = 2
 BI bastante insatisfecho = 1
 IT insatisfacción total = 0

Tercer paso: Calificación de las dimensiones

Se suman los puntajes de cada ítem que conforman cada dimensión, obteniéndose un sub puntaje en dichas dimensiones.

A continuación, se establece los puntajes mínimos y puntajes máximos por cada dimensión.

SC	puntaje máximo = 56	puntaje mínimo = 0
SRH	puntaje máximo = 49	puntaje mínimo = 0
SPBS	puntaje máximo = 49	puntaje mínimo = 0
SCS	puntaje máximo = 49	puntaje mínimo = 0
SPR	puntaje máximo = 49	puntaje mínimo = 0

Cuarto paso: Calificación escala total

Se obtiene a través de la suma de los puntajes obtenidos en cada dimensión.

Por lo tanto, se obtendrán los siguientes puntajes:

ESL-09 puntaje máximo = 252 puntaje mínimo = 0

Quinto paso: Clasificación

Se clasifica a los encuestados de acuerdo a los puntajes Obtenidos tanto en las dimensiones como en la escala total, de acuerdo a las categorías diagnósticas establecidas para tal fin, como se establecen a continuación.

ESTABLECIMIENTO DE CATEGORIAS PARA LA ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

1.	00	-	31.5	TOTALMENTE INSATISFECHO
2.	32	-	63	BASTANTE INSATISFECHO
3.	64	-	94.5	REGULARMENTE INSATISFECHO
4.	95	-	126	POCO INSATISFECHO
5.	126	-	157.5	POCO SATISFECHO
6.	158	-	189	REGULARMENTE SATISFECHO
7.	190	-	220.5	BASTANTE SATISFECHO
8.	221	-	252	TOTALMENTE SATISFACCION

ESTABLECIMIENTO DE CATEGORÍAS POR DIMENSIONES

A. DIMENSIÓN	SATISFACCIÓN CON LA ORGANIZACIÓN		
1. 00 -	07		TOTALMENTE INSATISFECHO
2. 08 -	14		BASTANTE INSATISFECHO
3. 15 -	21		REGULARMENTE INSATISFECHO
4. 22 -	28		POCO INSATISFECHO
5. 29 -	35		POCO SATISFECHO
6. 36 -	42		REGULARMENTE SATISFECHO
7. 43 -	49		BASTANTE SATISFECHO
8. 50 -	56		TOTALMENTE SATISFECHO

B. DIMENSION CON LAS RELACIONES HUMANAS

1.	00	-	6.12	TOTALMENTE INSATISFECHO
2.	07	-	12.2	BASTANTE INSATISFECHO
3.	13	-	18.3	REGULARMENTE INSATISFECHO
4.	19	-	24.5	POCO INSATISFECHO
5.	25	-	30.6	POCO SATISFECHO
6.	31	-	36.7	REGULARMENTE SATISFECHO
7.	37	-	42.6	BASTANTE SATISFECHO
8.	43	-	49	TOTALMENTE SATISFECHO

C. DIMENSIÓN CON LA PROMOCIÓN Y REMUNERACIONES

1.	00	-	6.12	TOTALMENTE INSATISFECHO
2.	07	-	12.2	BASTANTE INSATISFECHO
3.	13	-	18.3	REGULARMENTE INSATISFECHO
4.	19	-	24.5	POCO INSATISFECHO
5.	25	-	30.6	POCO SATISFECHO
6.	31	-	36.7	REGULARMENTE SATISFECHO
7.	37	-	42.6	BASTANTE SATISFECHO
8.	43	-	49	TOTALMENTE SATISFECHO

D. DIMENSIÓN CON LA PRODUCCIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

1.	00	-	6.12	TOTALMENTE INSATISFECHO
2.	07	-	12.2	BASTANTE INSATISFECHO
3.	13	-	18.3	REGULARMENTE INSATISFECHO
4.	19	-	24.5	POCO INSATISFECHO
5.	25	-	30.6	POCO SATISFECHO
6.	31	-	36.7	REGULARMENTE SATISFECHO
7.	37	-	42.6	BASTANTE SATISFECHO
8.	43	-	49	TOTALMENTE SATISFECHO

E. DIMENSIÓN CON EL CONTROL Y SUPERVISIÓN

1.	00	-	6.12	TOTALMENTE INSATISFECHO
2.	07	-	12.2	BASTANTE INSATISFECHO
3.	13	-	18.3	REGULARMENTE INSATISFECHO
4.	19	-	24.5	POCO INSATISFECHO
5.	25	-	30.6	POCO SATISFECHO
6.	31	-	36.7	REGULARMENTE SATISFECHO
7.	37	-	42.6	BASTANTE SATISFECHO
8.	43	-	49	TOTALMENTE SATISFECHO

VALIDEZ DE CONTENIDO: Se estableció la validez de contenido de las escalas de medición directa, a través del sistema de jueces (05 psicólogos y 05 administradores), quienes revisaron los instrumentos en su redacción y en la direccionalidad del ítem, respecto a que si media el ítem lo que se proponía medir. Se validó estadísticamente a través del Coeficiente de Validez de Aiken, obteniéndose un índice de 0.85 y cuya fórmula es la siguiente:

CRITERIO DE JUECES (10)			
Escala	Nº	ACUERDO	DESACUERDO
		V. Aiken	
		Item	
	01	08	02
	02	07	03
	03	10	00
	04	10	00
	05	08	02
	06	07	03
	07	07	03
	08	10	00
Escala	09	08	02
	10	07	03
de	11	10	00
	12	10	00
Satisfacción	13	07	03
	14	08	02
Laboral	15	07	03
	16	08	02
	17	07	03
	18	07	03
	19	07	03
	20	08	02
	21	10	00
	22	08	02
	23	08	02
	24	09	01
	25	10	00
	26	10	00
	27	07	03

28	08 02	0.80
29	10 00	1.00
30	08 02	0.80
31	08 02	0.80
32	09 01	0.90
33	10 00	1.00
34	10 00	1.00
35	10 00	1.00
36	10 00	1.00

Nivel de significancia estadística: $p < 0.05$

CONFIABILIDAD:

La **confiabilidad** de la escala de medición directa y sus dimensiones se realizó a través del estadístico inferencial Alpha de Cronbach del paquete estadístico SPSS, la confiabilidad del instrumento es altamente significativo, tanto en la escala general como en cada una de sus dimensiones, tal como se especifica en la siguiente tabla:

Tabla: Índices de confiabilidad de la escala de satisfacción laboral

	INDICE DE CONFIABILIDAD ALPHA DE CRONBACH	NIVEL SIGNIFICANCIA ESTADÍSTICO
Escala de satisfacción laboral	0.84	0.001
Dimensiones:		
Satisfacción con la organización	0.83	0.001
Satisfacción con las relaciones humanas	0.81	0.001
Satisfacción con la promoción y remuneraciones	0.91	0.001
Satisfacción con el control y supervisión	0.89	0.005
Satisfacción con la producción de bienes y servicios	0.82	0.005

Aiken L.Three (1985). Coeficients for Analyzing the Reliability and Validity of Ratings. **Educational and Psychological Measument 45,131-142**

ESCALA DE SATISFACCION LABORAL ESL-09

Edad: ____ años sexo m () f ()

Ocupación:

Estado civil:	Soltero(a) ()	Conviviente ()
	Casado (a) ()	Separado (a) ()
	Divorciado (a) ()	2da. Unión ()
	Viudo (a) ()	
Nivel de estudios:	Primaria ()	Secundaria ()
	Carrera técnica ()	Superior incompleto ()
	Bachiller ()	Licenciado (a) ()
	2da. Especialidad ()	Título especialista ()
	Estudios de maestría ()	Egresado en maestría ()
	Grado acad. Maestría ()	Estudios de doctorado ()
	Egresado doctorado ()	Grado acad. Doctor ()

Ocupación: _____

Condición laboral: nombrado () contratado ()

Profesional () Residente () Interno () Practicante ()

Años de servicio: ____ años. Trabaja en: Consultorios externo () (____ Años)

Emergencia () (____ Años)

Hospitalización () (____ Años)

Otro: _____ (____ Años)

Trabaja en otra institución si () no ()

Instrucciones: A continuación, se presenta un conjunto de reactivos que especifican situaciones que se presentan a nivel organizacional, que generan en usted un rango de respuestas jerarquizadas que van desde satisfacción total (ST) a Insatisfacción total (IT), tal como se puede observar en los casilleros que se encuentran a la derecha de cada

26	Observa que solo controlan minuciosamente a determinados trabajadores.								
27	Considera que el control y la supervisión es usada como un instrumento de presión laboral.								
28	La fiscalización a que es sometido usted y sus compañeros en el trabajo, les genera tensión emocional.								
29	La realización de inspecciones generales cada cierto tiempo, es parte de la política de la organización.								
DIMENSION S.P.R.		ST	BS	RS	PS	PI	RI	BI	IT
30	El salario que recibe, corresponde a la tasa de producción exigida por la organización.								
31	Todos los trabajadores tienen las mismas posibilidades para someterse al sistema de comisiones, premios económicos e incentivos que ofrece la organización.								
32	Todos tienen acceso al sistema de promoción en forma justa e igualitaria en la organización.								
33	Todos los trabajadores tienen las mismas oportunidades de formación y capacitación que la organización ofrece.								
34	Las dietas, horas extras y pluses, que ofrece la organización son accesibles sólo a ciertos trabajadores.								
35	El trabajo extra es recompensado de alguna forma por la organización.								
36	Las personas en la organización que son promocionados, tienen, remuneraciones acordes con las competencias laborales que en el papel se exige para ello.								

ESCALA L		SI	NO
1	Cuándo niño(a) hacía inmediatamente lo que decían, sin refunfuñar		
2	Se enoja a veces		
3	Se ríe a veces de chistes graciosos		
4	Está completamente libre de prejuicios de cualquier tipo		
5	Alardea (se jacta, se panudea) un poco a veces		
6	Contesta siempre una carta personal tan pronto como después de haberlo leído		
7	Deja algunas veces para mañana lo que debería hacer hoy.		
8	Ha dicho alguna vez mentiras en su vida		
9	Se le hace más fácil ganar que perder un juego		
Total			

Gracias por su participación como encuestado (a).