

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

**FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y
EDUCACIÓN**

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



TESIS

**Factores de riesgos psicosociales y satisfacción laboral en trabajadores de
salud ocupacional y atención médica en Chiclayo. Un análisis
comparativo**

**Presentada para obtener el Título Profesional de Licenciada en
Psicología**

Investigador (a) : Bach. Perez Vega, Mayra Alejandra.

: Bach. Quiroz Morales, Carla Zarela.

Asesor (a) : M.Sc. Castillo Seminario, Lucinda Esperanza.

Fecha de sustentación : 02 noviembre 2022

**Lambayeque – Perú
2022**

Factores de riesgos psicosociales y satisfacción laboral en trabajadores de salud ocupacional y atención médica en Chiclayo. Un análisis comparativo

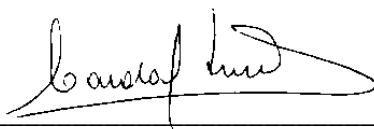
Tesis presentada para obtener el Título Profesional de Licenciada en Psicología.



Bach. Mayra Alejandra Perez Vega
Investigadora



Bach. Carla Zarela Quiroz Morales
Investigador(a)



M. Sc. Carola Amparo Smith Maguiña
Presidenta



M. Sc. Nelson Pacífico Espinoza Yong
Secretario



M. Sc. Nora Noelia Ugaz Montenegro
Vocal



M. Sc. Lucinda Esperanza Castillo Seminario
Asesor(a)

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

NOSOTRAS, Mayra Alejandra Perez Vega y Carla Zarela Quiroz Morales investigadoras principales, y M.Sc. Lucinda Esperanza Castillo Seminario, asesora del trabajo de investigación “Factores de riesgo psicosociales y satisfacción laboral en trabajadores de salud ocupacional y atención médica en Chiclayo. Un análisis comparativo”, declaramos bajo juramento que este trabajo no ha sido plagiado, ni contiene datos falsos. En caso se demostrara lo contrario, asumimos responsablemente la anulación de este informe y por ende el proceso administrativo a que hubiera lugar. Que pueda conducir a la anulación del título o grado emitido como consecuencia de este informe.

Lambayeque, 19 de agosto del 2022



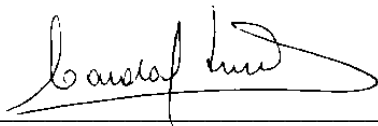
Bach. Mayra Alejandra Perez Vega
Investigadora principal



Bach. Carla Zarela Quiroz Morales
Investigadora principal



M. Sc. Lucinda Esperanza Castillo Seminario
Asesor



M. Sc. Carola Amparo Smith Maguiña
Presidenta



M. Sc. Nelson Pacífico Espinoza Yong
Secretario



M. Sc. Nora Noelia Ugaz Montenegro
Vocal

DEDICATORIA

Finalizar esta etapa de mi vida es posible gracias a dos personas que entre su bondad, locura y sacrificios pudieron hacerlo realidad: Poly y Manuel, espero que me alcance la vida para devolverles con actos todo aquello que me brindaron y que sus ojos puedan brillar de orgullo, tal cual me ocurre al verlos.

Mayra Alejandra Perez Vega

Hace seis años, vi imposible la llegada de este día; la vida a veces te enseña y se enseña. Sin embargo, aprendí que sin importar cuánto se pueda caer, siempre se tendrá a la familia para salir juntos. A ustedes, mis seis razones de vivir, resistir y persistir: Teresa, Juan, Juan Carlos, Sandra, Julia y mi amada Mikaela; van dedicados mis más grandes logros, mis mejores decisiones. Este sueño es nuestro, y lo cumplimos juntos. Que la vida me siga bendiciendo con el infinito amor que me brindan.

Carla Zarela Quiroz Morales

AGRADECIMIENTOS

A todas las personas que fueron parte de mi vida universitaria: amigos, docentes, compañeros de deporte, hermanas de música; y en especial a Carla Zarela, por compartir este trabajo de investigación, por las experiencias, la amistad eterna y por regalarme una segunda familia.

Mayra Alejandra Perez Vega

A cada persona que ha sido parte de mi vida, porque su presencia fue determinante para encontrar mi vocación. A mis queridos docentes, asesores, compañeros, amigos; gracias por cada día en las aulas y fuera de ellas. A mi cómplice y compañera en todo este trayecto, Mayra Alejandra, por el empuje y las interminables risas. Por último, a mi mejor amigo desde hace cinco años, Omer, agradecida por haber coincidido y seguir juntos en el camino.

Carla Zarela Quiroz Morales

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTOS.....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN.....	11
CAPÍTULO I: DISEÑO TEÓRICO.....	13
1.1 Antecedentes.....	13
1.2 Bases teóricas.....	17
1.3 Definición y operacionalización de variables.....	27
CAPÍTULO II: MÉTODOS Y MATERIALES.....	29
2.1 Diseño de la contrastación de hipótesis.....	29
2.2 Población y muestra.....	29
2.3 Técnicas e instrumentos.....	29
2.4 Aspectos éticos.....	32
2.5 Equipos y materiales.....	32
CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	33
3.1 Resultados de la investigación.....	33
3.2 Discusión.....	37
CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES.....	44
CAPÍTULO V: RECOMENDACIONES.....	45
BIBLIOGRAFÍA REFERENCIADA.....	46

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Niveles de los factores de riesgos psicosociales en trabajadores de salud ocupacional y atención médica en Chiclayo.....	33
Tabla 2 Niveles de satisfacción laboral y sus dimensiones en trabajadores de salud ocupacional y atención médica en Chiclayo.....	35
Tabla 3 Análisis no paramétrico de las diferencias de las dimensiones de los factores de riesgo en trabajadores de salud ocupacional y atención médica en Chiclay 36	36
Tabla 4 Análisis no paramétrico de las diferencias de las dimensiones de la satisfacción laboral en trabajadores de salud ocupacional y atención médica en Chiclayo.....	37
Tabla 5 Análisis no paramétrico de las diferencias de los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral en trabajadores de salud de dos empresas privadas.....	39
Tabla 6 Pruebas de normalidad - Factores de riesgos psicosociales.....	7
Tabla 7 Pruebas de normalidad – Satisfacción laboral.....	8
Tabla 8 Datos sociodemográficos de la muestra.....	9

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Niveles de los factores de riesgos psicosociales en trabajadores de salud ocupacional y atención médica en Chiclayo.....	34
Figura 2 Niveles de satisfacción laboral y sus dimensiones en trabajadores de salud ocupacional y atención médica en Chiclayo.....	35
Figura 3 Rango promedio de las dimensiones de los factores de riesgos en trabajadores de salud ocupacional y atención médica en Chiclayo	36
Figura 4 Rango promedio de las dimensiones de la satisfacción laboral en trabajadores de salud ocupacional y atención médica en Chiclayo	38
Figura 5 Rango promedio de los factores de riesgos psicosociales y la satisfacción laboral en trabajadores de salud ocupacional y atención médica en Chiclayo	39

RESUMEN

El objetivo del estudio consistió en identificar las diferencias entre los factores de riesgos psicosociales y la satisfacción laboral en trabajadores de salud ocupacional y atención médica en Chiclayo. El diseño del estudio fue no experimental, transversal y de tipo descriptiva comparativa. La muestra estuvo conformada por 53 colaboradores a quienes se les aplicó el Cuestionario de Riesgos Psicosociales y la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC. Los resultados muestran que, en cuanto al nivel de las dimensiones de los factores de riesgos psicosociales, se observa la predominancia del nivel favorable; no obstante, la doble presencia y el trabajo activo y posibilidades de desarrollo, constituyó el factor de mayor exposición dañina para los colaboradores encontrándose en el nivel intermedio. En cuanto a la satisfacción laboral, prevalece el nivel regular; exceptuando condiciones físicas y/o materiales y relaciones sociales donde prevalece una alta satisfacción. En relación a las diferencias entre las dimensiones de los factores de riesgos psicosociales no se encontraron diferencias significativas en ambas empresas. Por otro lado, se encontró diferencia significativa en cuanto a las dimensiones de la satisfacción laboral donde las dimensiones relaciones sociales, desarrollo personal y desempeño de tareas son mayores en el Centro Médico. Se concluye que existen diferencias significativas entre el Centro Médico y la Clínica de Salud Ocupacional existiendo mayor satisfacción laboral y mayor presencia de factores de riesgos psicosociales en la primera empresa mencionada.

Palabras clave: factores de riesgos psicosociales, satisfacción laboral, trabajadores.

ABSTRACT

The objective of the study was to identify the differences between psychosocial risk factors and job satisfaction in occupational health and medical care workers in Chiclayo. The sample consisted of 53 employees who were administered the Psychosocial Risk Questionnaire and the SL-SPCC Job Satisfaction Scale. The results show that, in terms of the level of the dimensions of psychosocial risk factors, the favorable level is predominant; however, the double presence and the active work and development possibilities constituted the factor of greatest harmful exposure for the collaborators, being at the intermediate level. As for job satisfaction, the regular level prevails, except for physical and/or material conditions and social relations, where high satisfaction prevails. In relation to the differences between the dimensions of psychosocial risk factors, no significant differences were found in both companies. On the other hand, a significant difference was found in the dimensions of job satisfaction where the dimensions of social relations, personal development and task performance are higher in the Medical Center. It is concluded that there are significant differences between the Medical Center and the Occupational Health Clinic, with greater job satisfaction and greater presence of psychosocial risk factors in the first mentioned company.

Keywords: psychosocial risk factors, job satisfaction, employees.

INTRODUCCIÓN

Los trabajadores del sector salud-ocupacional a raíz de la pandemia de la Covid-19, se han visto expuestos a una serie de retos laborales y cambios en la rutina de trabajo, honorarios, horarios, vestimenta, protocolos de atención, entre otros, tanto en empresas privadas como instituciones públicas. Previo a ello, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2019) 2,78 millones de los colaboradores fallecen anualmente debido a la exposición de riesgos laborales los cuales producen accidentes y enfermedades relacionadas a la profesión y 374 millones padecen accidentes de trabajo no mortal. El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE, 2019), en el Perú, en el año 2018, había registrado un número preocupante de notificaciones de enfermedades ocupacionales (64) y 20282 notificaciones de accidentes de trabajo, de los cuales, el 55.9% fueron accidentes incapacitantes y el 0.79% fueron accidentes mortales. A la postre, de los accidentes mortales, el 32% pertenecían a la categoría ocupacional de empleados. Así mismo, el MTPE (2019) señala que Lambayeque registró 20 notificaciones de accidentes de trabajo, de las cuales 2 fueron mortales; reflejando un panorama alarmante con respecto a los múltiples factores de riesgos psicosociales que afectan al trabajador en la región y a nivel nacional; sumado a ello, el impacto de la pandemia de este siglo.

De manera análoga, los trabajadores ante un entorno tan desfavorable, presentan indicios de no sentirse satisfechos en sus labores, según Deloitte (2018) en una encuesta a 88 ejecutivos de Recursos Humanos, se halló que aproximadamente dos de cada cinco ejecutivos considera que su empresa no está lista o está muy poco lista para lograr un nivel de colaboración ideal entre ejecutivos y equipos, solo 6.5% indica tener un programa de recompensas muy efectivo, personalizado, integral y flexible, 78% considera que el bienestar es una estrategia que impacta positivamente en la productividad y el 58% considera que impacta positivamente la retención, además el 64% valora actividades grupales de bienestar y ejercicio físico. Sin embargo, no existen investigaciones a profundidad que hayan abordado la satisfacción laboral en colaboradores de algunas empresas privadas de Chiclayo en contexto de la Covid-19; resultando una incógnita necesaria de comprobar.

De esta manera, se defiende la importancia de investigar ambas variables (factores de riesgos psicosociales y satisfacción laboral) en trabajadores de salud ocupacional y atención médica en Chiclayo, observándose indicadores factoperceptibles de insatisfacción laboral y una alta incidencia de doble presencia, así como una baja incidencia de trabajo

activo, vínculos positivos entre trabajadores y capacidad de liderazgo, según lo reporta la encargada de recursos humanos de ambas empresas (J. Trujillano, comunicación personal, 5 de junio de 2020). Por lo que se pretende conocer si una empresa se diferencia de la otra con respecto a estas dos variables.

Por la problemática expuesta anteriormente se busca responder el problema: ¿Existen diferencias entre los factores de riesgos psicosociales y la satisfacción laboral en trabajadores de salud ocupacional y atención médica en Chiclayo? La hipótesis que se plantea es la siguiente: Existen diferencias entre los factores de riesgos psicosociales y la satisfacción laboral en trabajadores de salud ocupacional y atención médica en Chiclayo. En cuanto a los objetivos se ha considerado como general: Identificar las diferencias entre los factores de riesgos psicosociales y la satisfacción laboral en trabajadores de salud ocupacional y atención médica en Chiclayo. El cual se pretende responder mediante los siguientes objetivos específicos: i) Describir el nivel predominante de los factores de riesgos psicosociales en trabajadores de salud ocupacional y atención médica en Chiclayo. ii) Analizar la satisfacción laboral por dimensiones en trabajadores de salud ocupacional y atención médica en Chiclayo. iii) Examinar las diferencias entre las dimensiones de los factores de riesgos psicosociales en trabajadores de salud ocupacional y atención médica en Chiclayo. iv) Examinar las diferencias entre las dimensiones de la satisfacción laboral en trabajadores de salud ocupacional y atención médica en Chiclayo. Finalmente, la investigación se ha organizado de la siguiente manera: En el capítulo I, se expone el diseño teórico, lo cual incluye antecedentes, bases teóricas y la operacionalización de variables. En el capítulo II, lo conforman los métodos y materiales, la constratación de hipótesis, población, muestra, técnicas e instrumentos empleados; además, de equipos y materiales. En el tercer capítulo, se encuentran los resultados y la discusión de los mismos. El capítulo IV, está integrado por las conclusiones. La investigación culmina con el capítulo V en el cual se plantean las recomendaciones.

CAPÍTULO I: DISEÑO TEÓRICO

1.1 Antecedentes

Los estudios expuestos a continuación, muestran una predominancia en análisis correlacionales; no obstante, exponen el análisis descriptivo obtenido de cada variable analizada en el presente estudio. Estas investigaciones se exponen a continuación:

1.1.1 Internacionales

A nivel mundial, Barral y Albán (2021) ejecutaron un estudio al cual denominaron “Impacto de los factores de riesgo psicosociales, estrés y síndrome de Burnout en la satisfacción laboral en personal administrativo de nivel técnico-gerencial en salud”, el objetivo fue encontrar la influencia de las tres variables mencionadas en el estudio sobre la satisfacción de los colaboradores. Se empleó el Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral-Forma A, Cuestionario de Evaluación de Estrés, Maslach Burnout Inventory-GS y Overall Job Scale. La muestra estuvo constituida por 173 trabajadores. Se concluye que los factores de riesgo en el reconocimiento, compensación y características del liderazgo influyen en la satisfacción y en la salud del colaborador. En la investigación en la variable satisfacción laboral, se encontró una prevalencia de la categoría insatisfacción en cuanto al nivel general y en la dimensión extrínseca de 17,34%; y, en lo relacionado a la insatisfacción intrínseca del 19,08%. En cuanto a los factores de riesgo psicosocial, se evaluaron 19 componentes y de manera global mostrando una prevalencia del nivel muy alto y alto con el 51,02%.

Espinoza et al. (2020) en su estudio “Riesgos psicosociales y satisfacción laboral en empresas que prestan servicios de salud ocupacional, un estudio en la ciudad de Guayaquil”, se plantearon como objetivo determinar la relación entre ambas variables en una muestra de 100 colaboradores de dos empresas. Los instrumentos empleados fueron: Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 y el Cuestionario de Evaluación Psicosocial en Espacios Laborales realizado en Ecuador por el Ministerio de Trabajo. Los resultados evidencian que los factores de riesgo psicosocial y las dimensiones de la satisfacción laboral se relacionan de manera significativa e inversa. En cuanto al nivel predominante en

riesgos psicosociales relacionados a la carga y ritmo de trabajo, margen de acción y control, destaca el rango bajo; sin embargo, se encontró un porcentaje mayor en las mujeres en la categoría alto a diferencia de los varones. Igualmente, el área con mayor riesgo en estas áreas fue el operativa. En liderazgo y organización del trabajo, en recuperación, soporte y apoyo se encontró que el nivel que destaca es el bajo en ambos sexos y áreas de trabajo (administrativa y operativa). Finalmente, en satisfacción intrínseca, predomina el nivel medio en ambos sexos con el 55% en las mujeres y el 52% en varones; mientras que según el área en administrativos y operativos destaca el nivel alto. En satisfacción con el ambiente físico, por prestaciones, con la supervisión y participación, prevaleció el nivel alto.

Herrera (2019) en su investigación denominada “Estudio de los factores de riesgo psicosocial intralaboral y su relación con la satisfacción laboral en la empresa ENETSA en Quito”, se planteó determinar la relación entre ambas variables. La muestra estuvo conformada por 20 colaboradores a quienes se les encuestó con los Cuestionarios de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral- Forma B y el de Satisfacción Laboral S20/23. Se encontró que el nivel que prevalece en riesgos psicosociales es el alto y muy alto, con el 75% de la muestra; y en cuanto a satisfacción laboral, destaca la categoría satisfecho con el 65% y en segundo lugar el nivel indiferente.

Collaguazo (2017) en su investigación “Factores de riesgo psicosociales y satisfacción laboral en los trabajadores del Centro de Orientación Juvenil La Dolorosa”, tuvo como objetivo determinar la relación entre ambas variables señaladas anteriormente, el enfoque del estudio es cuantitativo, de tipo correlacional y diseño no experimental, la muestra evaluada fueron 30 trabajadores de la institución. Entre los resultados se encontró que el 86.7% refería que los riesgos psicosociales se ponen en práctica en un nivel medio, entre ellos se encontró a la Carga de trabajo y Desarrollo de la carrera; por otro lado, el 50% y 40% presentó una parcial insatisfacción y un nivel regular de satisfacción respectivamente. El estudio finalmente llega a concluir que los factores de riesgos psicosociales no influyen en la satisfacción de los trabajadores.

1.1.2 Nacionales

Flores (2021) planteó su estudio “Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en el personal de la Oficina Central Nacional-Interpol Lima, 2020”, el propósito fue identificar la relación que existe entre las variables señaladas en el título de la

investigación. El estudio fue descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 80 trabajadores. Se empleó el Cuestionario de Riesgos Psicosociales en el Trabajo SUSESO-ISTAS 21 y el de Satisfacción Laboral S20/23. Los hallazgos que los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral se relacionan de manera significativa e inversa; de igual manera esto se observó en las relaciones entre las dimensiones, excepto entre la doble presencia y la satisfacción laboral. En cuanto a los niveles encontrados por variables, el 82,5% muestra una prevalencia del nivel alto en factores de riesgos psicosociales y sus dimensiones (apoyo social, calidad del liderazgo, desarrollo de habilidades, doble presencia y trabajo activo) excepto en exigencias psicológicas donde prevaleció el nivel bajo. En satisfacción, el 56,25% menciona sentirse indiferente. Finalmente, en relación a la supervisión, participación, ambiente físico y satisfacción intrínseca se halló un predominio de la categoría insatisfacción e indiferente.

Aliaga (2020) en su estudio “Relación de los factores de riesgo psicosociales y satisfacción laboral en enfermeras del Hospital Regional de Cajamarca, 2018”, se planteó como objetivo determinar la relación entre ambas variables. La muestra estuvo conformada por 148 colaboradoras a quienes se les aplicó el instrumento de Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial y la Escala de Satisfacción Laboral SL-ORG. Las evidencias muestran que las dos variables evaluadas no se relacionan. Por otro lado, el nivel que prevaleció de satisfacción laboral fue el medio y alto mientras que en los factores de riesgos psicosociales el que obtuvo un 88% de incidencia fueron los psicológicos.

Navarro (2019) en su investigación “Factores de riesgo psicosocial relacionados con la satisfacción laboral en trabajadores de un hospital I- Essalud”, se determinó encontrar la relación entre ambas variables en un grupo muestral de 45 colaboradores a quienes se les evaluó con el Cuestionario de Riesgos Psicosociales SUSESO-ISTAS 21 y Satisfacción Laboral S20/23 para la variable satisfacción laboral. Se encontró que el 57,78% de los trabajadores se muestran satisfechos, y en cuanto a la exposición de riesgos psicosociales, fue el nivel medio en relación a las exigencias psicológicas, compensaciones, trabajo activo, apoyo social y doble presencia.

Gutiérrez y Llajaruna (2018) en su tesis “Factores de riesgo psicosociales y satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud de Vilcashuamán – Ayacucho, 2018”, tuvo como objetivo determinar la relación entre ambas variables, el diseño del estudio fue correlacional y se trabajó con 39 colaboradores. Los resultados fueron: el

79.5% y 12.8% refieren presentar “A veces” y “Siempre” factores de riesgos psicosociales respectivamente; mientras que el 61.5% presenta un nivel alto de satisfacción laboral. Se concluyó que ambas variables analizadas (factores de riesgos psicosociales y satisfacción laboral) se relacionan de manera significativa, directa y moderada.

1.1.3 Locales

En el plano local, se tienen las siguientes investigaciones:

Custodio (2021) en su tesis “Riesgos psicosociales en personal de Salud de un Hospital nivel III-1 Chiclayo, 2020”, se planteó como propósito determinar el grado de riesgo psicosocial así como en sus componentes, según variables demográficas como sexo, edad, puesto de trabajo y el modo de contratación. La muestra considerada fueron 292 colaboradores sanitarios a quienes se les evaluó con el Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo. Se concluye que existe un nivel medio de riesgo a nivel global y las dimensiones en las cuales se alcanzó un nivel alto fueron: exigencias laborales y satisfacción con remuneración del rendimiento especialmente en el personal de enfermería y de ambos sexos. Finalmente, quienes mantienen un contrato CAS y SNP presentaron mayor riesgo psicosocial en el componentes satisfacción con remuneración del rendimiento.

Oblitas (2020) en su estudio titulado “Clima laboral y satisfacción del profesional de enfermería en el servicio de emergencias de un hospital público de Chiclayo, Perú”, se planteó determinar la relación entre ambas variables. Se seleccionó una muestra de 42 colaboradores a quienes se les aplicó el Cuestionario de Clima Laboral y el de Satisfacción Laboral según Herzberg. Se encontró que el nivel que prevalece del clima laboral es el promedio con el 66,7% y con respecto a la satisfacción laboral predomina el rango moderado. Se concluye que existe una relación significativa y directa.

Bravo (2019) realizó un estudio titulado: “Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la red de servicios de salud Chiclayo, 2018”, la investigación estuvo direccionado bajo el diseño no experimental, de carácter cuantitativo y de tipo correlacional. Se encontró que el 69% de colaboradores presentó un nivel medio de satisfacción; mientras que el 31% de ellos un nivel alto. Finalmente, se concluye que no existe entre ambas variables una relación significativa.

Portocarrero y Gálvez (2019) en su investigación “Calidad de la función asistencial de salud y satisfacción laboral en una institución prestadora de servicios de salud en Perú”,

tuvieron como objetivo conocer la relación entre la calidad de la función asistencial y la satisfacción en el trabajo. La muestra estuvo compuesta por 286 personas de atención y servicio de salud. Se empleó la Escala SERVQUAL y el Cuestionario de Satisfacción Laboral. Los autores concluyen que se presentó una relación significativa y directa entre las dos variables estudiadas. En cuanto a la categoría que más destacó con el 34,27% fue parcial satisfacción laboral y en calidad de los servicios el nivel favorable.

1.2 Bases teóricas

1.2.1 Factores de Riesgos Psicosociales

Durante muchos años el foco de atención de las empresas para mantener al capital humano era cumplir con los requisitos mínimos en cuestiones laborales, por ejemplo: pago del salario a tiempo y tener un horario establecido semanalmente; sin embargo, poco a poco la atención empezó a dirigirse a los riesgos físicos y ambientales (Mayorga, 2011). Este interés da sus primeros pasos según Moreno (2011) con el reconocimiento de los Derechos Humanos por las Naciones Unidas en el año 1948, el origen de los sindicatos, el establecimiento de estados demócratas posterior a la Segunda Guerra Mundial, estos hechos empiezan a dar notoriedad la importancia de la integridad física, mental y social. A pesar de ello, el concepto fue reconocido muchos años después por la Organización Internacional del Trabajo (1998) conocido como OIT (citado en Becerra et al., 2018). Esta preocupación por los riesgos ambientales ha permitido tener una visión más integral del ser humano en el mundo laboral, poniendo énfasis en la protección del colaborador de posibles daños que puedan afectarle; ya que, si el colaborador mantiene un estado de salud saludable tanto a nivel físico como mental su productividad será mejorada y por ende los costos serán menores ya que la organización evitará gastos asociados a atenciones y acompañamiento (Camacho y Mayorga, 2017). Entre las definiciones se tienen las siguientes:

Según la Organización Internacional del Trabajo (1998) las condiciones que generan estrés en la organización y otros problemas que perjudican la salud y seguridad del trabajador son consideradas como factores de riesgos psicosociales, los cuales repercuten en la vida del individuo y en la relación con su entorno.

Por su parte, Fernández (2013), definió a los factores de riesgos psicosociales como “las interacciones que se producen por la labor que realiza el trabajador, en el lugar de

trabajo y según las condiciones que se manifiestan en las capacidades, necesidades y condiciones de vida fuera del trabajo” (p.29).

Moncada et al. (2014) señala que los factores de riesgos psicosociales constituyen aquellas condiciones en la organización que ponen en riesgo la salud del trabajador ocasionando respuestas a nivel fisiológico, nivel emocional (ansiedad, depresión, estrés, entre otros), a nivel cognitivo (problemas en los procesos cognitivos como dificultad para recordar las actividades planificadas) y a nivel conductual (abuso de sustancias alcohólicas, problemas entre compañeros, no asistir al trabajo, entre otras), estas condiciones son popularmente conocidas como estrés; no obstante, pueden ser desencadenantes de enfermedades.

Una de las definiciones más actuales, es planteada por Becerra et al. (2018), quien describe a los factores de riesgos psicosociales como elementos que impactan de manera desfavorable en la salud física y mental del trabajador; estos riesgos también son denominadas como enfermedades no transmisibles siendo visibles en la conducta, motivación, emociones y condiciones físicas; teniendo como consecuencia dificultades para laboral y en la organización; por lo tanto se deben trabajar en su prevención.

Por su parte, Espinoza (2020) refiere que los factores de riesgos psicosociales son un conjunto de situaciones que ocurren dentro de la organización y que ocasionan alteraciones en el bienestar psicológico de los colaboradores, ocasionando daños en el individuo y en su centro laboral.

Como se puede observar, las definiciones desde los primeros años enfatizan en el bienestar del trabajador, y en la responsabilidad de tomar en cuenta por parte de las organizaciones la prevención de los riesgos laborales, siendo el capital humano uno de los elementos primordiales para la continuidad de las empresas.

1.2.2 Modelos teóricos de los factores de riesgos psicosociales

Antes de abordar los diferentes modelos teóricos planteados por diversos autores sobre los factores de riesgo psicosocial, se tiene que tener en cuenta el fundamento teórico de donde parte su estudio y que es expuesta a continuación:

Teoría general del estrés

Esta teoría se genera de los modelos de demanda-control y apoyo social, el de balance de esfuerzo-recompensa, el sociotécnico, así como el vitamínico. Bajo los

conceptos de esta teoría se puede identificar los indicadores nocivos para la salud de una empresa tales como las exigencias psicológicas del trabajo que se imponen en distintas formas y niveles de intensidad ya sean emocionales o cognitivas además de los conflictos que surgen en la empresa entre compañeros, la flexibilidad laboral, el control sobre las actividades laborales lo cual implica si estas permiten desarrollar las capacidades de los trabajadores, el nivel de apoyo social (grado de soporte entre compañeros como de los superiores), el tipo de líder de la empresa y entre otros aspectos que están relacionados con el trabajo y las relaciones entre colaboradores, las remuneraciones así como la condición de trabajo sea estable o privado (Moncada et al., 2014). A partir de ello se exponen los siguientes modelos:

Modelos de pérdida de recursos

En este apartado se encuentra el modelo de estrés y coping de Lazarus y Folkman (1984) quienes exponen que el estrés es producto de la interacción entre el contexto social y el individuo, siendo así un proceso psicológico. Si bien la mayoría de modelos coinciden con esta idea, los autores incorporan dos conceptos básicos para su modelo. El primero es la “estrategia de coping o afrontamiento”, el cual está definido como los recursos que emplea el individuo tanto cognitivos y conductuales para hacer frente las demandas externas e internas que están alterando la estabilidad. Asimismo, diferencian dos modos de afrontamiento: centradas en el problema y centradas en la emoción. Estos recursos de afrontamiento fueron planteados por Lazarus y Folkman, es la “evaluación”, el cual hace referencia a la percepción que tiene el individuo sobre la situación y los recursos que cuenta para desafiar las circunstancias estresantes, esta puede ser negativa, positiva o neutral y consta de tres pasos: i) Primaria: cuando el individuo, en este caso sería el colaborador, percibe la demanda como un elemento que carece de importancia. ii) Secundaria: cuando se percibe la demanda como un desafío o situación amenazante, y es aquí cuando la persona evalúa los recursos que posee para afrontar la demanda y en donde experimenta las emociones propias del estrés. iii) Terciaria: cuando la demanda puede mantenerse como amenazante o como un desafío que puede ser vencido con la puesta en práctica de los recursos de afrontamiento. Repetir la evaluación es un proceso constante y variado ya que el resultado puede cambiar el nivel de estrés.

Modelo de ajuste- desajuste

Este modelo está planteado por Siegrist (1966) quien expone el desequilibrio entre esfuerzo-recompensa. Esta base teórica distingue dos elementos que interactúan en la estabilidad del esfuerzo y recompensa los cuales son los extrínsecos (constituye los elementos que forman parte del contexto social y que exigen a un colaborador realizarlos como parte de su trabajo) e intrínsecos (recursos de afrontamiento y aspectos internos que permiten al individuo afrontar las demandas). El autor, menciona tres postulados principales: las circunstancias suscitadas en el trabajo las cuales requieren un mayor esfuerzo y un nivel de recompensa menor a lo que se esperaría que influyan en el aumento de problemas en la salud mental del colaborador. En segundo lugar, plantea que los colaboradores que mantienen un nivel de compromiso elevado, están propensos a percibir mucho más la falta de recompensa, estima o reciprocidad, manifestando de esta manera problemas de salud. Finalmente, el modelo plantea que, si se cumplen los postulados mencionados anteriormente, los problemas en el bienestar del individuo serán mayores.

Modelo Vitamínico

El modelo vitamínico de Warr (1987) evalúa cuales son las consecuencias que se dan en la salud psicosocial de trabajador debido al nivel de exposición de ciertas condiciones. Plantea que el análisis de la salud se basa en dos aspectos que no dependen el uno al otro: el placer y la activación, por lo que la salud psicosocial se entiende en la forma en que son gestionadas esas dimensiones. Por su parte los autores señalan que se presentan por cada puesto de trabajo ciertas características propias del perfil que favorecen la salud psicosocial actuando como factores protectores de posibles riesgos laborales. Desde hace tiempo atrás se han considerado factores protectores y se han identificado nueve de ellos en un primer momento para luego ampliarlas a doce. El modelo del autor mencionado indica que los puestos de trabajo psicosocialmente saludables para el colaborador presentan las siguientes características: oportunidad para controlarse, para desarrollar sus capacidades, objetivos que se han generado externamente, diversidad de actividades, claridad en el ambiente, apertura para el contacto con los demás compañeros, remuneración acorde al esfuerzo y compromiso dado, protección a

nivel físico, posición social valorada, adecuada supervisión, desarrollo de carrera e igualdad (citado en Navarro, 2019).

Modelo demanda-control-apoyo social

Karasek (1979) expuso en un primer momento el modelo demanda- control considerando dos factores: las demandas psicológicas del trabajo y el nivel de control sobre estas. El primer factor hace referencia a las exigencias psicológicas, las cuales pueden ser estudiadas de manera cuantitativa; estas incluyen: volumen de trabajo, número de interrupciones, presión en cuanto a tiempos, entre otros. En cuanto al control, el autor menciona que es la manera en cómo se labora y está conformado por dos elementos: oportunidad para desarrollar las competencias mediante el proceso de aprendizaje y el grado de libertad para tomar decisiones. Es el control, el elemento primordial del modelo, ya que gracias a este elemento el individuo puede lidiar con las exigencias. Según Karasek y Theorell (1990) es el control un aspecto positivo, ya que promueve la salud en el trabajo. Ambos autores, defensores del modelo, plantean que, al combinarse las demandas psicológicas con el control, se identifican cuatro condiciones de riesgo psicosocial: trabajos de alta tensión, trabajos activos, trabajos pasivos y finalmente aquellos de poca tensión (citado en Navarro, 2019). Posteriormente, Johnson y Hall (1988) añaden una nueva dimensión al modelo, la cual constituye el apoyo social; este factor está conformado por dos aspectos principales: i) Las relaciones sociales y ii) El grado de apoyo instrumental, el cual indica el nivel de confianza que tiene el trabajador para contar con sus colegas, por lo que lo protegerá de un nivel de estrés elevado, ya que gracias a este factor será moderado.

1.2.3 Dimensiones de los factores de riesgos psicosociales

Las componentes de los factores de riesgo son medidas mediante el Cuestionario de Riesgos Psicosociales en el Trabajo SUSESO ISTAS 21; sin embargo, Moncada et al. (2014) propone la versión corta, Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ-istas21), que toma como sustento teórico la Teoría General del Estrés (Rodríguez, 2009). Esta teoría integra una serie de modelos, Moncada en este caso propone las dimensiones en función a los modelos demanda - control - apoyo social de Karasek y Therorell, y esfuerzo - recompensa (ERI) de Siegrist, añadiendo el componente de la doble presencia (Moncada

et al., 2014). Las siguientes dimensiones planteadas por el autor mencionado son descritas por Moncada et al. (2014):

Exigencias psicológicas: esta referido al esfuerzo empleado en las horas trabajadas, cuando estas son altas quiere decir que el trabajador tiene más responsabilidades que cumplir en el tiempo que se le ha conferido. Por este motivo, se asocian con la falta de personal en la empresa, tiempo no adecuadamente programado para la realizar el trabajo, salario no acorde al esfuerzo y cuando las condiciones tecnológicas no son las adecuadas lo cual obliga al trabajador a emplear más de su tiempo.

Trabajo activo y posibilidades de desarrollo: hacen referencia a la oportunidad que se le al trabajador para que ejecute sus conocimientos y a su vez desarrolle nuevas competencias. Esta dimensión está relacionada con la variedad de responsabilidades lo cual facilita que el trabajador no realice funciones repetitivas y aumente sus conocimientos sin ser. Si el nivel de este factor es elevado, la apertura a nuevas experiencias laborales que involucren la acción y un nuevo aprendizaje serán mayores.

Inseguridad: esta dimensión implica la preocupación por el futuro del trabajador sobre su estabilidad laboral y las opciones que tiene para incorporarse a otros empleos, esta sensación puede variar según la etapa de vida de los colaboradores, así como las responsabilidades que asumen como parte de su familia. El nivel de inseguridad también va a depender de los cambios que surgen en cuanto a las condiciones laborales si son para mejorar o por el contrario se han visto afectadas.

Apoyo social y calidad de liderazgo: el grado de relación que existe entre los compañeros de trabajo puede beneficiar a la organización por el contrario si no es lo suficiente para el trabajador puede perjudicarlo ya que los vínculos entre colaboradores constituyen el pilar del apoyo social por ende la organización debe promover espacios de interacción. Un colaborador tiene que experimentar la sensación de que puede ayudar a sus compañeros y superiores a cumplir con los objetivos y viceversa. Cuando es adecuado logra desarrollar el sentimiento de grupo el cual constituye el aspecto más importante de este componente.

Doble presencia: implica la exigencia que existe entre las funciones laborales y domésticas. Cuando existe un grado alto de esta dimensión, quiere decir que las responsabilidades del trabajo interfieren con la vida familiar, por ejemplo: el colaborador

que tiene a cargo un familiar por cuidar y es incompatible con su horario laboral; esto podría ocasionar problemas cuando una responsabilidad tiene mayor prioridad que la otra.

Estima: corresponde al trato justo al trabajador caracterizado por la igualdad, reciprocidad y respeto que se le otorga al colaborador en su puesto de trabajo.

1.2.4 Satisfacción laboral

La satisfacción laboral según Louffat (2015), es un estado emocional placentero experimentado por el individuo como resultado de la interpretación que tiene acerca de su entorno laboral; asimismo, puede darse en función a un área determinada o a nivel global cuando existe una satisfacción laboral general.

Judge y Robbins (2013), manifiestan que la satisfacción laboral es un sentimiento positivo que se da cuando existe una elevada satisfacción en el trabajo; no obstante, si el colaborador no se siente a gusto con su trabajo, genera insatisfacción y por ende presentaría emociones desagradables hacia su centro y puesto laboral.

Palma (2005) señala que la satisfacción laboral corresponde a la actitud del colaborador en relación con su labor según sus tareas realizadas, su condición de trabajo, el reconocimiento personal y/o social percibido y los beneficios económicos que presenten dentro de una organización.

Para Chiavenato (2003) la satisfacción en el trabajo es una orientación que toman acorde a la percepción que tienen de sus funciones laborales, es la suma de las interpretaciones que el colaborador le da en función a una evaluación a los factores que lo rodean o que forman parte de su entorno laboral, estos pueden ser los siguientes: estilos de dirección, políticas y procesos, el nivel de satisfacción de los grupos que se forman en el trabajo, el grado de integración entre compañeros, las condiciones de trabajo y el nivel de beneficios.

1.2.5 Modelos teóricos de la satisfacción laboral

Según Ferrero (2011), hay una variedad teorías que han contribuido a una serie de interpretaciones que han ayudado de soporte teórico a los estudios y al diseño de programas que ayuden a mejorar el nivel de satisfacción laboral. Las bases científicas son expuestas a continuación:

Teoría de la higiene-motivacional

Esta teoría indica que la presencia de algunas condiciones está asociada a la satisfacción laboral, y a la falta de otras está asociada a la insatisfacción laboral (Herzberg, 1976). Las condiciones antes mencionadas, que son fuentes de satisfacción, pueden ser reconocimiento del logro, trabajo estimulante, sentimiento de autorrealización, reconocimiento de una labor bien realizada, sensación de crecimiento o avance. Estos factores motivan al individuo, y de estar presentes, asegurarán una satisfacción laboral. En cambio, las condiciones que son fuente de insatisfacción, se denominan factores de higiene y tienen una influencia directa con la insatisfacción laboral. Cuando estos factores son inadecuados o no existen en la organización, existirá una gran probabilidad que el trabajador no se sienta satisfecho laboralmente. En cambio, de existir estos factores no asegura una satisfacción laboral a largo plazo. Estos factores pueden ser las políticas de la organización, la forma de administrarla, el nivel de supervisión, las condiciones de trabajo, remuneraciones, status y seguridad. Los factores mencionados se especifican a continuación:

Factores higiénicos: según Chavez (2010), estos factores cumplen un papel preventivo en la insatisfacción laboral; no obstante, no necesariamente mantienen y aumentan el nivel de satisfacción del colaborador. Algunos de ellos son: condiciones laborales y de bienestar, las políticas que se ejercen en la empresa, la relación entre el colaborador y su superior, el salario, la seguridad en el puesto y el status.

Factores motivacionales: estos elementos sí producen que el colaborador mantenga los niveles de satisfacción, generando incluso un aumento en la productividad. En este sentido, si no se incluyen en el trabajo, genera ausencia de satisfacción. Algunos de ellos son: delegar responsabilidades, oportunidades para ascender, libertad para decidir cómo realizar un trabajo, empleo de las habilidades personales, planteamiento de objetivos, línea de carrera o el reconocimiento.

Teoría del ajuste en el trabajo

Este sustento teórico descrita por Lawson en el año 1993, se centra en la interacción del ser humano con su entorno. El grado de ajuste entre estos dos elementos (persona y entorno) va a depender de dos relaciones: la primera, constituye el grado de destrezas y competencias que tienen los colaboradores para desarrollar sus funciones en un puesto laboral determinado; y la segunda, el grado en el cual el entorno laboral satisface las demandas de los individuos. De esta manera, la satisfacción laboral es producto del nivel

en el cual su entorno laboral cumple, además de las necesidades de los trabajadores con los valores (Cavalcante, 2004). En conclusión, la insatisfacción se da porque existe una discrepancia entre el contexto laboral con las demandas de los colaboradores, ya que no está obteniendo lo que en realidad desea. Según Alfaro et al. (2012), esta teoría sustenta que el predictor para conocer si un trabajador va a mantenerse en la empresa y logre tener éxito es el nivel de satisfacción o insatisfacción.

Teoría de la discrepancia de Locke

Según Locke y su aporte con la teoría de la discrepancia, la satisfacción laboral es la respuesta a la evaluación del trabajador acerca de las necesidades que tiene con las necesidades que podrían ser satisfechas en su entorno laboral, es esta discrepancia la que trae como resultado una percepción (citado en Cavalcante, 2004). El autor expone que se tienen que tomar en cuenta tres aspectos fundamentales para comprender la discrepancia: i) La satisfacción con las dimensiones del trabajo: es decir, la percepción que el colaborador tiene de cada aspecto del trabajo que realiza. ii) La descripción de las dimensiones: percepción acerca de las experiencias asociadas a las especificaciones del trabajo. iii) La relevancia de las dimensiones: el grado de importancia que le da el ser humano a los componentes de su trabajo. El nivel de satisfacción laboral es resultado del valor que se le otorga a cada uno de sus componentes y en relación al grado alcanzado y de lo que se quiere lograr (Cavalcante, 2004). Se puede concluir de esta teoría, que el papel de las metas de los colaboradores va a guiar o influir en el desempeño de la empresa de manera positiva o negativa; es por ello que las metas de la organización deben promover satisfacer los objetivos del trabajador.

Modelo de la satisfacción de facetas

Este sustento fue planteado por Lawler, autor que considero que la satisfacción laboral está influida por la diferencia que existe entre lo que el colaborador percibe como justo (denominado Factor A) y el grado de reciprocidad recibida por parte de la organización para la cual trabaja lo cual involucra el salario, el desarrollo profesional, la responsabilidad y otras condiciones ofrecidas por la empresa (denominado Factor B), estas dos dimensiones poseen también subcomponentes (Sánchez, 2006). El Factor A lo conforma los siguientes subdimensiones: i) Lo que el colaborador percibe que es de gran ayuda para su trabajo por ejemplo la experiencia, el desarrollo profesional, compromiso,

desempeño laboral, su nivel de esfuerzo, entre otras condiciones; esto indica que a un mejor desarrollo de estas competencias el Factor A será mejor. ii) Cualidades o características de la función ejecutada: esto indica al grado de responsabilidad, nivel de riesgo de las funciones laborales; si está desarrollándose en un nivel alto el Factor A será mayor. iii) Un proceso de contrastación social, esto quiere decir que el colaborador evalúa los resultados propios con los alcanzados por sus compañeros.

Por otro lado, el Factor B está integrado por los siguientes subcomponentes: i) Los objetivos alcanzados en la realidad, es decir a mejores resultados existirá un mayor desarrollo del Factor B. ii) Los resultados alcanzados en contrastación con los compañeros del entorno laboral.

Modelo del procesamiento de la información social

Este modelo fue sustentado por Salacik y Pfeffer (1978), quienes señalan que las personas van desarrollando su comportamiento considerando la información que tienen en un momento específico de su entorno social (citado en Maisch, 2017). Se plantea que los colaboradores adecúan su actitud, su forma de ser, sus comportamientos y creencias de acuerdo al entorno de socialización y a la situación que ocurre o han pasado. Según los autores la necesidad es el resultado de tres desencadenantes: i) La percepción del individuo y la interpretación de las dimensiones afectivas de su entorno laboral. ii) El nivel de información que ofrece el contexto social. iii) La auto-percepción que tiene el individuo sobre sus comportamientos que han realizado con anticipación. Estos van a ser influenciados por procesos de percepción social.

Teoría de los eventos situacionales

Esta teoría fue elaborada por Quarstein et al. (1992), el autor plantea que la satisfacción laboral está dada por dos componentes los cuales son especificados por Maisch (2017): i) Características situacionales: constituido por las condiciones laborales que la persona evalúa antes de brindar su aceptación a un puesto laboral, entre ellas está: las condiciones laborales, las políticas presentes en una organización y el nivel de supervisión que se le otorga al trabajador. Estas condiciones según los autores son comunicadas antes o en el momento en el cual inicia un trabajo, son fáciles de organizar y mantener ya que tienen un periodo de duración estable. ii) Eventos situacionales: conformado por las condiciones laborales que surgen cuando el colaborador ya forma parte de la empresa, por lo que pueden ser beneficiosas o perjudiciales. Un ejemplo de ello son

los horarios, ya que pueden ser flexibles o no, las relaciones interpersonales en el entorno laboral pueden no ser muy gratificantes y de igual forma sucede con la comunicación entre las áreas de una empresa.

1.2.6 Dimensiones de la satisfacción laboral

Como se ha expuesto con anterioridad, existe una variedad de modelos y teorías que explican la satisfacción laboral; no obstante, para el presente estudio se ha considerado aquellas que toma Palma (2005) y que son tomadas en consideración para la elaboración de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC. Están basadas en la Teoría de la higiene-motivación, la del ajuste en el trabajo, de la discrepancia, la de los eventos situacionales y de la satisfacción por facetas. Considerando ello, se ha organizado en siete factores los cuales son especificados a continuación:

Factor I - Condiciones físicas y/o materiales: hace referencia a las condiciones de trabajo tangibles y materiales que ayudan a facilitar el cumplimiento de las funciones, esto incluye la infraestructura.

Factor II- Beneficios laborales y/o remunerativos: integra los aspectos salariales, así como incentivos económicos que el trabajador acepta de la organización por cumplir con sus actividades.

Factor III- Políticas administrativas: grado de acuerdo de los trabajadores con las políticas establecidas por la empresa, esto incluye aceptación de normas y reglamentos.

Factor IV- Relaciones sociales: grado de satisfacción con las relaciones establecidas entre compañeros de trabajo.

Factor V- Desarrollo personal: capacidad del colaborador para cumplir con actividades que contribuyan a su realización personal.

Factor VI- Desempeño de tareas: nivel de valoración que le otorga el trabajador a sus funciones laborales establecidas por la organización.

Factor VII- Relación con la Autoridad: interpretación que realiza el colaborador a sus jefes inmediatos, así como al personal de altos mandos.

1.3. Definición y operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES	Moncada et al. (2014) señala que los factores de riesgos psicosociales constituyen aquellas condiciones en la organización que ponen en riesgo la salud del trabajador ocasionando respuestas a nivel fisiológico, emocional, cognitivo y a nivel conductual.	Puntajes que permiten determinar en qué nivel se encuentran las condiciones que producen riesgos psicosociales o aspectos que deterioran la salud del trabajador, evaluadas a través del Cuestionario de Riesgos Psicosociales de 38 preguntas de tipo Likert, organizados en 6 dimensiones.	Exigencias psicológicas	Dosificación de trabajo y Trabajo bajo presión. (Ítems: 1 -6).	Ordinal
			Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	Influencia en el trabajo, Priorización, Aprendizaje, Identidad. (Ítems: 7 -16).	
			Inseguridad	Cambio de roles, Modificación de salarios (Ítems: 17 -20).	
			Apoyo social y calidad de liderazgo	Información oportuna, Apoyo, Trabajo en equipo. (Ítems: 21 -30).	
			Doble presencia	Preocupación familiar y laboral (Ítems: 31 -34).	
			Estima	Reconocimiento (Ítems: 35 -38).	
SATISFACCIÓN LABORAL	Palma (2005) señala que la satisfacción laboral corresponde a la actitud del colaborador en relación con su labor según sus tareas realizadas, su condición de trabajo, el reconocimiento personal y/o social percibido y los beneficios económicos que presenten dentro de una organización	Conformidad del trabajador con los beneficios que le ofrece la organización, así como con los aspectos relacionados a sus funciones laborales. Se evalúa mediante la Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC.	Condiciones físicas	Medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas (5 ítems: 1, 13, 21, 28 y 32)	Ordinal
			Beneficios Laborales y/o Remunerativos	Gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor (4 ítems: 2, 7, 14 y 22)	
			Políticas Administrativas	Grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales (5 ítems: 8, 15, 17, 23 y 33)	
			Relaciones Sociales	Interacción del personal al interior, y del personal con los usuarios (4 ítems: 3, 9, 16 y 24)	
			Desarrollo Personal	Empleo de sus facultades y capacidades y que les ofrezcan una serie de actividades (6 ítems: 4, 10, 18, 25, 29 y 34)	
			Desempeño de Tareas	Valoración con la que asocia el trabajador con sus tareas cotidianas (6 ítems: 5, 11, 19, 26, 30 y 35)	
			Relación con la Autoridad	Apreciación que realiza el trabajador de su relación con el jefe (6 ítems: 6, 12, 20, 27, 31 y 36)	

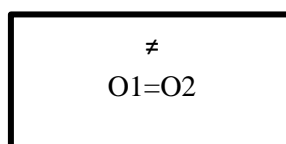
CAPÍTULO II: MÉTODOS Y MATERIALES

2.1 Diseño de la contrastación de hipótesis

Para Hernández y Mendoza (2018), la investigación es de diseño no experimental, transversal. Sánchez y Reyes (2006) consideran que se trata de una investigación descriptiva comparativa. Su esquema es el siguiente:

M1-----O1

M2-----O2



Donde:

M1: trabajadores de salud ocupacional

M2: trabajadores de atención médica

O1: observación de los Factores de riesgos psicosociales y Satisfacción laboral.

O2: observación de los Factores de riesgos psicosociales y Satisfacción laboral.

2.2 Población y muestra

2.2.1 Población

La población estuvo constituida por 23 trabajadores de una empresa de salud ocupacional y 30 de una empresa especializada en atención médica, ambas localizadas en la ciudad de Chiclayo.

2.2.2 Muestra

El muestreo empleado fue de tipo censal, considerándose al total de empleados de cada empresa, siendo un total de 53 trabajadores, quienes fueron evaluados en el año 2020.

Criterios de inclusión.

Trabajadores que mantengan un contrato laboral con la empresa.

Criterios de exclusión.

Trabajadores en proceso de inducción, trabajadores que no deseen formar parte del estudio.

2.3 Técnicas e instrumentos

2.3.1 Técnicas

Entre las técnicas de investigación se encuentra la encuesta, según los investigadores Hernández y Mendoza (2018) es una herramienta formada por una serie de preguntas que tienen por objetivo evaluar una variable.

2.3.2 Instrumentos

Para medir los Factores de Riesgos Psicosociales: se empleó el Cuestionario de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (CoPsoQ-istas21), cuyos autores son Moncada et al. (2014), con propiedades psicométricas adecuadas en población peruana, entre los estudios que confirmaron estas propiedades están los de Larico (2016), Huamani (2017), Espinoza (2020) y en la adaptación realizada por Gutiérrez y Llajaruna (2018). Su ficha técnica es descrita a continuación:

FICHA TÉCNICA

Nombre:	Cuestionario de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (CoPsoQ-istas21)
Autor:	Moncada et al. (2014)
País de origen:	Catalunya
Adaptación peruana:	Gutiérrez Castro, Miriam y Llajaruna Alarcón, Maricruz.
Objetivo:	Determinar el nivel de los factores de riesgos psicosociales.
Significación:	38 ítems que evalúan seis factores, los cuales son: exigencias psicológicas, control sobre el trabajo, inseguridad, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, doble presencia y estima.
Administración:	individual o grupal, a sujetos de 18 años en adelante.
Duración:	20 minutos
Validez:	Larico (2016) y Huamani (2017) mediante validación por expertos obtuvieron una V de Aiken de 1.0. Gutiérrez y Llajaruna (2018) correlacionaron los ítems con el estadístico de r de Pearson obteniendo un valor de 0,62, demostrando validez de contenido.
Confiabilidad:	Larico (2016) y Huamani (2017) obtuvieron un Alfa de Cronbach superior a 0,8. En Gutiérrez y Llajaruna (2018) el valor de este coeficiente fue 0,782.
Escala de medición:	(1) Nunca o Casi Nunca, (2) Algunas Veces y (3) Casi siempre o Siempre. Excepto los ítems 3, 27 y 37 que se califican inversamente.

Cuando el instrumento arroja un nivel favorable, es porque existe un nivel de exposición adecuado para la salud. Si indica intermedio, existe un nivel de exposición regular ante riesgos que afecten la salud. Cuando existe un nivel desfavorable, es porque existe una exposición dañina para la salud.

Dimensiones	Favorable	Intermedio	Desfavorable
Exigencias psicológicas	6 a 10	11 a 15	16 a 18
Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	24 a 30	17 a 23	10 a 16
Inseguridad	4 a 6	7 a 9	10 a 12
Apoyo social y calidad de liderazgo	24 a 30	17 a 23	10 a 16
Doble presencia	4 a 6	7 a 9	10 a 12
Estima	10 a 12	7 a 9	4 a 6

Fuente: elaborado por las investigadoras

Para medir la Satisfacción Laboral: se empleó la Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC de Sonia Palma, diseñado para población peruana. Estandarizado en Chiclayo por Bravo (2019). A continuación, se expone su ficha técnica:

FICHA TÉCNICA

Nombre: Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC

Autor: Sonia Palma Carrillo en 1999.

País de origen: Perú

Objetivo: Identificar niveles de satisfacción laboral en trabajadores.

Significación: 36 ítems que evalúan siete factores, los cuales son: Condiciones Físicas y/o Materiales, Beneficios Laborales y/o Remunerativos, Políticas Administrativas, Relaciones Sociales, Desarrollo Personal, Desempeño de Tareas y Relación con la Autoridad.

Administración: individual o grupal, a sujetos de 17 años en adelante.

Duración: 20 minutos aproximadamente.

Validez: Palma (1999) estimó la validez de constructo y la validez concurrente de la prueba; esta última correlacionando el puntaje total con el del Cuestionario de Satisfacción Laboral de Minnesota en 300 trabajadores. Bravo (2019) y Atalaya (2018) determinaron la validez de contenido a través del criterio expertos, calculando una V de Aiken entre .90 y 1.00.

Confiabilidad: Coeficiente Alfa de Cronbach 0,79 (Palma, 1999). También se corroboró un valor de 0,829 en población chiclayana (Bravo, 2019).

Escala de medición: (TA) Totalmente de acuerdo = 5; (A) De acuerdo = 4, (I) Indeciso = 3, (D) En desacuerdo = 2, (TD) Totalmente en desacuerdo = 1. Se presentan ítems negativos donde la puntuación es inversa: 2, 7, 8, 15, 16, 17, 19, 23, 26, 31 y 33.

CATEGORÍAS	I	II	III	IV	V	VI	VII	TOTAL
Alta	23 a más	18 a más	23 a más	19 a más	29 a más	29 a más	29 a más	168 a más
Parcial satisfacción	20 a 22	15 a 17	20 a 22	17 a 18	26 a 28	26 a 28	25 a 28	149 a 167
Regular	15 a 19	9 a 14	15 a 19	12 a 16	19 a 25	20 a 25	19 a 24	112 a 148
Parcial insatisfacción	11 a 14	7 a 8	11 a 14	8 a 11	14 a 18	14 a 19	14 a 18	93 a 111
Baja	10 a menos	6 a menos	10 a menos	7 a menos	13 a menos	13 a menos	13 a menos	92 a menos

Fuente: Palma (1999).

En el caso de ítems los negativos, hay que invertir la puntuación antes de realizar la sumatoria total y por factores.

2.4 Aspectos éticos

Según Osorio (2000) los principios de la ética de la investigación son:

Respeto por las personas: implica darles la libertad de decisión.

Protección adicional a los individuos incapaces de decidir por sí mismos: este principio se refiere a que se le debe otorgar un documento que contenga la información relevante del estudio y su propósito.

Beneficiencia: brindar el máximo beneficio al participante sin causarle daños.

Justicia: referido a la igualdad en el momento de brindar los beneficios a cada participante del estudio.

2.5 Equipos y materiales

Se utilizó el programa Excel versión 2018 para obtener los gráficos y tablas de frecuencia. Asimismo, se empleó el software estadístico SPSS versión 24 para comparar los resultados de ambas empresas, analizando la diferencia significativa de medias y verificando la confiabilidad de los instrumentos.

CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Resultados de la investigación

3.1.1 Resultados referentes al objetivo específico 1

Respecto al primer objetivo específico, en la tabla 1 y figura 1 se observa la distribución porcentual de los factores de riesgo por niveles. En el factor exigencias psicológicas, se visualiza que el 77,4% de los colaboradores percibe en este factor un nivel favorable, seguido del 20,8% que perciben un nivel intermedio. En el factor trabajo activo y posibilidades de desarrollo, el nivel que prevalece es el intermedio con el 54,7%, seguido del favorable con el 45,3%. En el factor inseguridad, el 49,1% de evaluados percibe un nivel favorable, seguido del intermedio con el 45,3%. En el factor apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, la mayoría de trabajadores percibe un nivel favorable con el 71,7%, seguido del nivel intermedio con el 22,6%. En el factor doble presencia, el 66% percibe un nivel intermedio y el 28,3% un nivel favorable. Y en el factor estima, destaca la percepción del nivel favorable con el 50,9%, seguido del intermedio con el 45,3%. Por lo tanto, los factores que presentan un mayor porcentaje en el nivel desfavorable son tres: inseguridad, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo y doble presencia. No obstante, solo es el 5,7% de los evaluados.

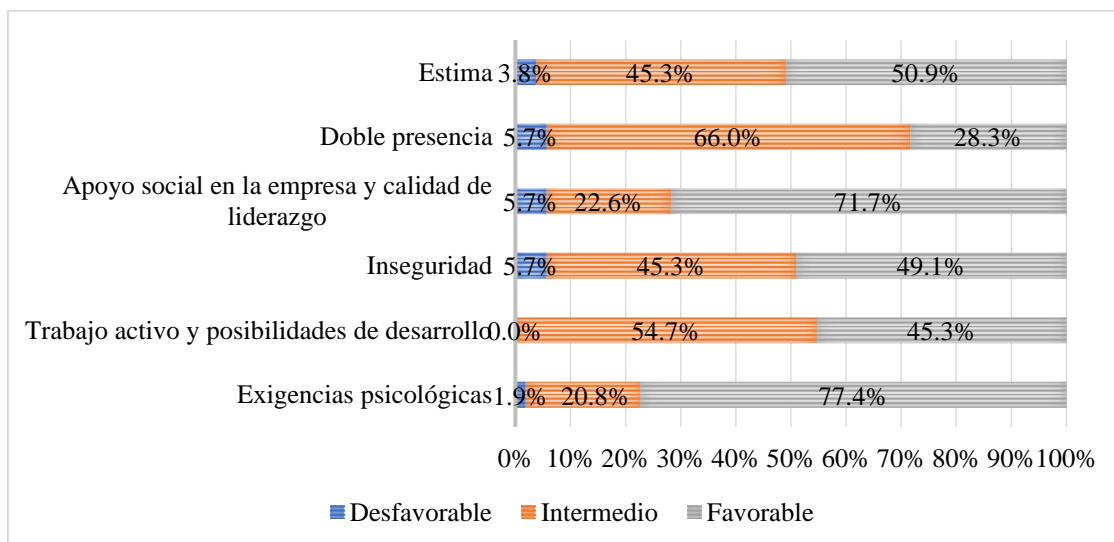
Tabla 1

Niveles de los factores de riesgos psicosociales en trabajadores de salud ocupacional y atención médica en Chiclayo.

		Desfavorable	Intermedio	Favorable
Exigencias psicológicas	f	1	11	41
	%	1.9%	20.8%	77.4%
Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	f	0	29	24
	%	0.0%	54.7%	45.3%
Inseguridad	f	3	24	26
	%	5.7%	45.3%	49.1%
Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	f	3	12	38
	%	5.7%	22.6%	71.7%
Doble presencia	f	3	35	15
	%	5.7%	66.0%	28.3%
Estima	f	2	24	27
	%	3.8%	45.3%	50.9%

Figura 1

Niveles de los factores de riesgos psicosociales en trabajadores de salud ocupacional y atención médica en Chiclayo.



3.1.2 Resultados referentes al objetivo específico 2

La tabla 2 muestra los rangos de satisfacción laboral y sus dimensiones. En cuanto a la variable satisfacción laboral, en general se obtiene que el 49,1% de los trabajadores se encuentran regularmente satisfechos; seguido del 34%, quienes presentan parcial satisfacción; y solo el 1,9% evidencia parcial insatisfacción. En relación a sus dimensiones, se ha identificado que en condiciones físicas y/o materiales, el 35,8% muestra una alta satisfacción, seguido del 32,1% con parcial satisfacción y 26,4 % con satisfacción regular. En beneficios laborales y remunerativos, prevalece en más de la mitad de colaboradores un nivel regular de satisfacción con el 56,6%, seguido del 32,1% con parcial satisfacción, mientras que el 7,5% se muestra parcialmente insatisfecho. En políticas administrativas, prevalece la satisfacción regular con el 52,8%, seguido del 22,6% con parcial satisfacción, mientras que el 20,8% evidencia una alta satisfacción. En relaciones sociales prevalece el nivel alto de satisfacción con el 39,6%, seguido del 32,1% con parcial satisfacción y solo el 28,3% muestra un nivel regular de satisfacción. En desarrollo personal, menos de la mitad de trabajadores (37,7%) se encuentra regularmente satisfecho, mientras que el 34% evidencia alta satisfacción y el 26,4% presenta parcial insatisfacción. En desempeño de tareas, el 34% manifiesta alta satisfacción y otro 34% parcial satisfacción, mientras que el 32,1%

evidencia un nivel regular de satisfacción. Y en relación con la autoridad predomina el nivel regular de satisfacción con el 47,2%, seguido del 34% de colaboradores quienes muestran parcial satisfacción en esta dimensión y el 18,9% presenta alta satisfacción.

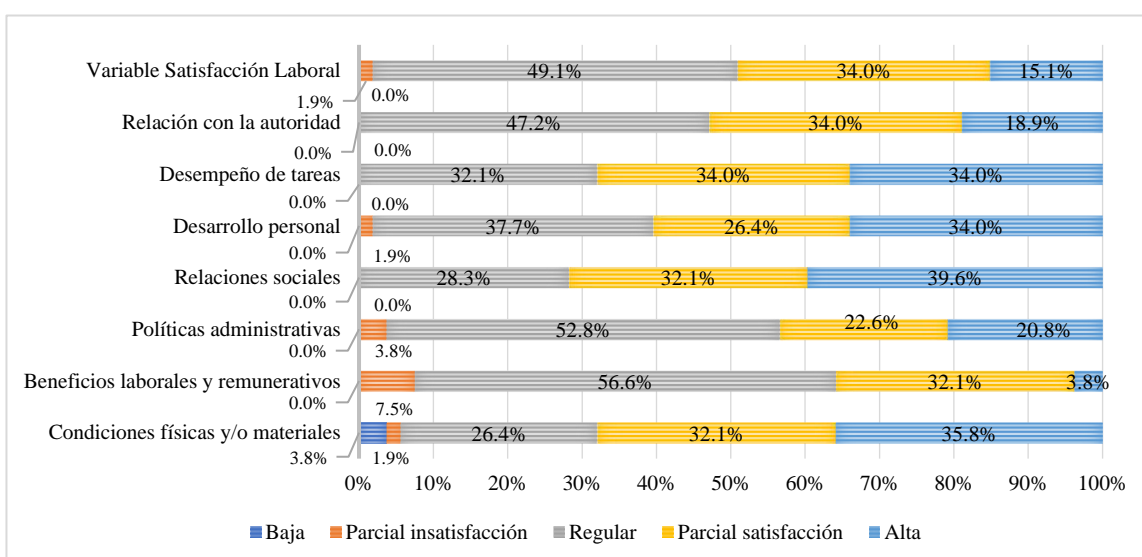
Tabla 2

Niveles de satisfacción laboral y sus dimensiones en trabajadores de salud ocupacional y atención médica en Chiclayo.

		Baja	Parcial insatisfacción	Regular	Parcial satisfacción	Alta
Condiciones físicas y/o materiales	f	2	1	14	17	19
	%	3.8%	1.9%	26.4%	32.1%	35.8%
Beneficios laborales y remunerativos	f	0	4	30	17	2
	%	0.0%	7.5%	56.6%	32.1%	3.8%
Políticas administrativas	f	0	2	28	12	11
	%	0.0%	3.8%	52.8%	22.6%	20.8%
Relaciones sociales	f	0	0	15	17	21
	%	0.0%	0.0%	28.3%	32.1%	39.6%
Desarrollo personal	f	0	1	20	14	18
	%	0.0%	1.9%	37.7%	26.4%	34.0%
Desempeño de tareas	f	0	0	17	18	18
	%	0.0%	0.0%	32.1%	34.0%	34.0%
Relación con la autoridad	f	0	0	25	18	10
	%	0.0%	0.0%	47.2%	34.0%	18.9%
Variable Satisfacción Laboral	f	0	1	26	18	8
	%	0.0%	1.9%	49.1%	34.0%	15.1%

Figura 2

Niveles de satisfacción laboral y sus dimensiones en trabajadores de salud ocupacional y atención médica en Chiclayo.



3.1.3 Resultados referentes al objetivo específico 3

En la tabla 3 se observa que, en las dimensiones de trabajo activo y posibilidades de desarrollo, inseguridad, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, doble presencia y estima, los rangos promedio de los trabajadores del Centro Médico son mayores en comparación con los trabajadores de la Clínica de Salud Ocupacional; sin embargo, en la dimensión exigencias psicológicas el rango promedio es mayor en los trabajadores de la Clínica de Salud Ocupacional. También se debe señalar que la diferencia del rango promedio en tres de las dimensiones es menos de 1 (exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo y doble presencia). Así mismo, ninguna de las dimensiones presenta una diferencia significativa (Sig. > 0.05) entre los trabajadores de ambas empresas.

Tabla 3

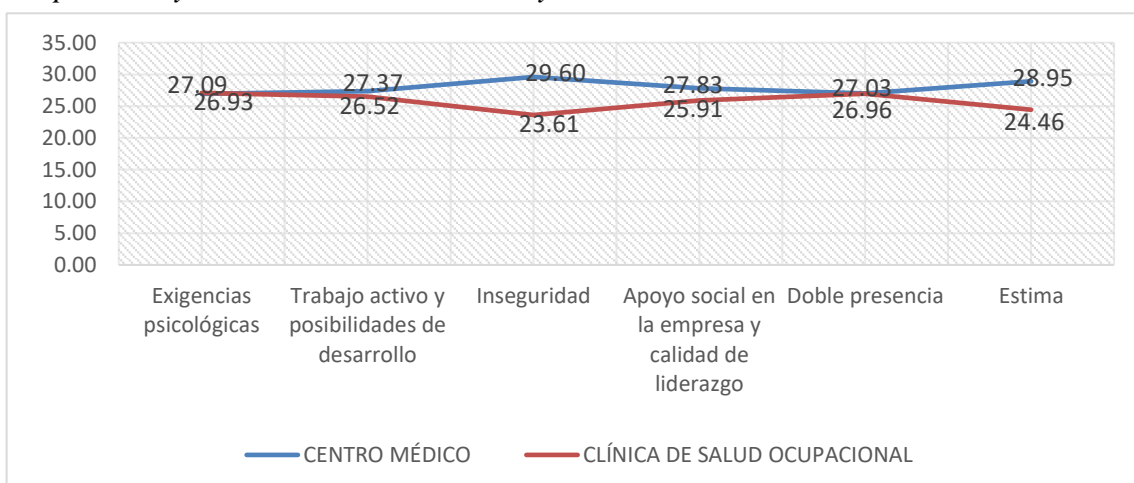
Análisis no paramétrico de las diferencias de las dimensiones de los factores de riesgo en trabajadores de salud ocupacional y atención médica en Chiclayo.

	Exigencias psicológicas	Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	Inseguridad	Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	Doble presencia	Estima
U de Mann-Whitney	343.000	334.000	267.000	320.000	344.000	286.500
Z	-0.049	-.229	-1.576	-.570	-.022	-1.192
Sig. asintótica (bilateral)	.961	.819	.115	.569	.983	.233

a. Variable de agrupación: Empresa en la que labora

Figura 3

Rango promedio de las dimensiones de los factores de riesgo en trabajadores de salud ocupacional y atención médica en Chiclayo.



3.1.4 Resultados referentes al objetivo específico 4

En la tabla 4 se observa que en las dimensiones relaciones sociales, desarrollo personal y desempeño de tareas de la variable satisfacción laboral, se presentan diferencias significativas (Sig. < 0.05) en los trabajadores de las dos empresas de salud comparadas. Siendo los trabajadores del Centro Médico los cuales presentan un mayor rango promedio (32.63, 30.9 y 31.38 respectivamente) en estas dimensiones que los de la Clínica de Salud Ocupacional (19.65, 21.91 y 21.28 respectivamente), lo cual quiere decir que perciben mayor satisfacción por la interacción del personal, empleo de sus facultades en diferentes actividades y la valoración de las tareas cotidianas que realizan. En cuanto a las otras dimensiones (condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y remunerativos, políticas administrativas y relación con la autoridad), los rangos promedios de los trabajadores del Centro Médico también son mayores que en los trabajadores de la Clínica de Salud Ocupacional; sin embargo, las diferencias entre los colaboradores de ambas empresas en estas dimensiones no son significativas.

Tabla 4

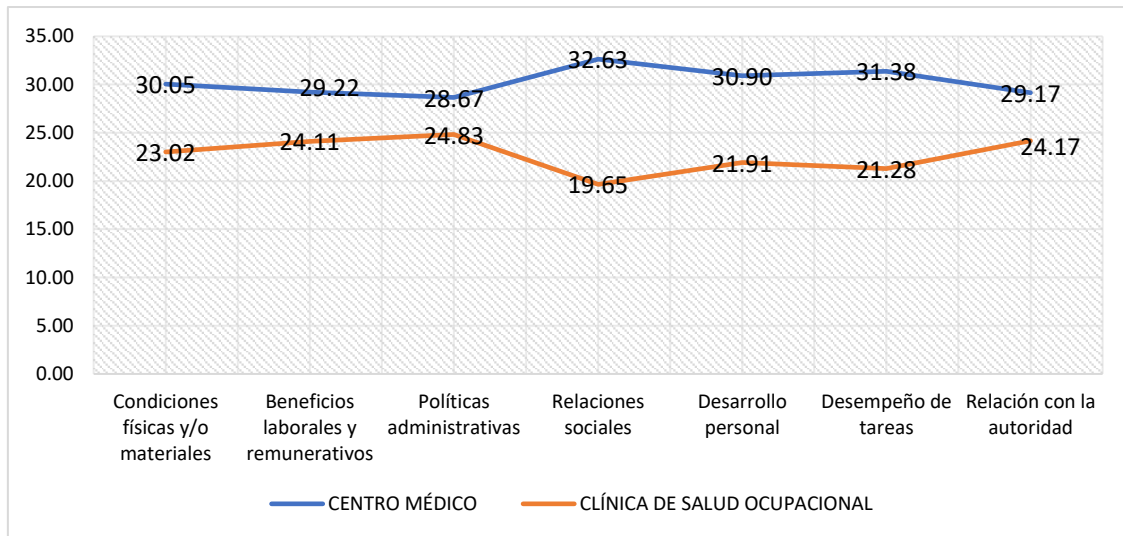
Análisis no paramétrico de las diferencias de las dimensiones de la satisfacción laboral en trabajadores de salud ocupacional y atención médica en Chiclayo.

	Condiciones físicas y/o materiales	Beneficios laborales y remunerativos	Políticas administrativas	Relaciones sociales	Desarrollo personal	Desempeño de tareas	Relación con la autoridad
U de Mann-Whitney	253.500	278.500	295.000	176.000	228.000	213.500	280.000
Z	-1.728	-1.347	-.984	-3.229	-2.227	-2.503	-1.266
Sig. asintótica (bilateral)	.084	.178	.325	.001	.026	.012	.206

a. Variable de agrupación: Empresa en la que labora

Figura 4

Rango promedio de las dimensiones de los factores de riesgo en trabajadores de salud ocupacional y atención médica en Chiclayo.



3.1.5 Resultados referentes al objetivo general

En la tabla 5 se observa respecto a los riesgos psicosociales, que existe una diferencia significativa (Sig. < 0.05) en los trabajadores de las dos empresas de salud comparadas, donde los trabajadores del Centro Médico presentan un mayor rango promedio (31.2) que los de la Clínica de Salud Ocupacional (21.52), dando a entender que los primeros perciben en mayor medida condiciones que ponen en riesgo su salud y que pueden ocasionarles algunas respuestas emocionales, físicas, cognitivas y/o conductuales. Asimismo, en la misma tabla se observa referente a la satisfacción laboral, que existe una diferencia significativa (Sig. < 0.05) en los trabajadores de las dos empresas, siendo que los trabajadores del Centro Médico presentan un mayor rango promedio (30.73) que los de la Clínica de Salud Ocupacional (22.13), dando a entender que los primeros están más conformes con los beneficios que les ofrece la organización y con los aspectos relacionados a sus funciones laborales.

Tabla 5

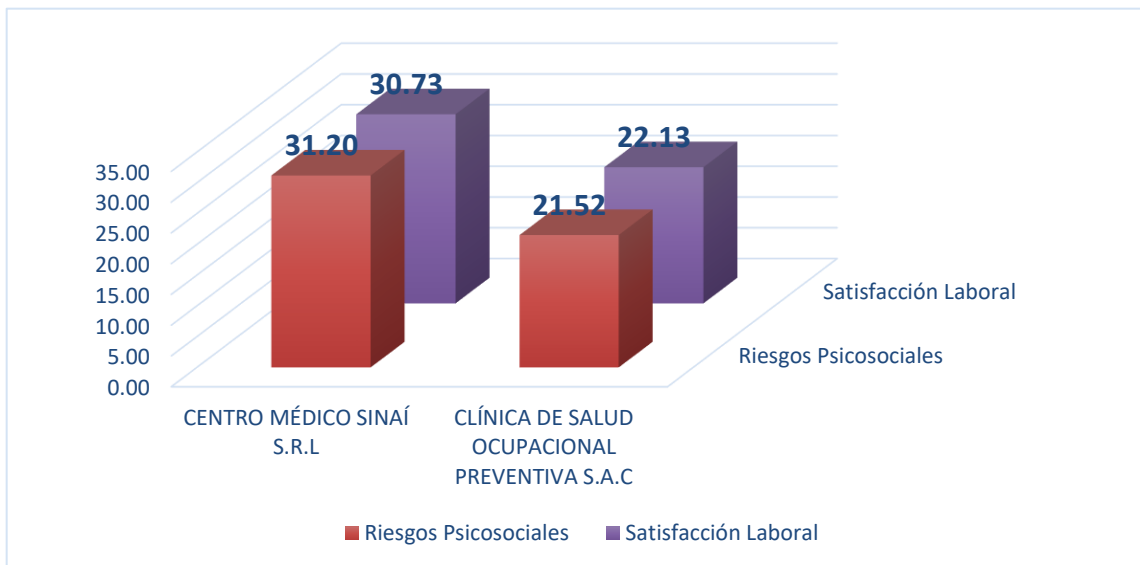
Análisis no paramétrico de las diferencias de los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral en trabajadores de salud de dos empresas privadas

	Riesgos Psicosociales	Satisfacción Laboral
U de Mann-Whitney	219.000	233.000
Z	-2.722	-2.194
Sig. asintótica (bilateral)	.006	.028

a. Variable de agrupación: Empresa en la que labora

Figura 5

Rango promedio de los factores de riesgos psicosociales y la satisfacción laboral en trabajadores de salud ocupacional y atención médica en Chiclayo.



3.2 Discusión

Los resultados han sido obtenidos mediante la aplicación de dos instrumentos los cuales son: el Cuestionario de Riesgos Psicosociales y la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPCC, ambos contaron con una adecuada validez y confiabilidad; presentándose un Alfa de Cronbach mayor a 0,75. Considerando ello, se observa que las conclusiones generadas de la presente investigación son objetivas y certeras. En relación a la cantidad muestral se considera una cantidad suficiente para realizar el análisis. Evaluando las limitaciones a pesar de obtener las facilidades para evaluar al personal, surgieron algunos imprevistos relacionados con el tiempo disponible y horario de los colaboradores; no obstante, gracias a la organización y comunicación anticipada se logró cumplir con el objetivo.

De acuerdo al objetivo general: Identificar las diferencias entre los factores de riesgos psicosociales y la satisfacción laboral en trabajadores de salud ocupacional y atención médica. Se encontró que si existen diferencias significativas en cuanto a los factores de riesgo psicosociales y satisfacción laboral donde los trabajadores del Centro Médico son mayores; esto quiere decir considerando a Moncada et al. (2014) que estos trabajadores perciben en mayor medida condiciones que ponen en riesgo su salud; así como una mayor satisfacción. En cuanto a los antecedentes similares se encuentran los estudios realizados en trabajadores de hospitales, lugares con características comunes a un centro médico donde se encontró niveles altos de presencia de factores de riesgos psicosociales, mientras que en la investigación de Espinoza et al. (2020) realizado en una clínica de salud ocupacional prevaleció niveles bajos en su mayoría; estos antecedentes indican una diferencia entre ambos tipos de empresas. Considerando a la satisfacción laboral sí se ha observado variaciones y estudios que coinciden de manera parcial, puesto que según Espinoza et al. (2020), encontró un grado de satisfacción extrínseca alto en una empresa de salud ocupacional, mientras que las investigaciones realizadas en un hospital, evidenciaron niveles variados dentro de los rangos bajo, medio y alto.

En relación al primer objetivo específico: Describir el nivel predominante de los factores de riesgos psicosociales en trabajadores de salud ocupacional y atención médica en Chiclayo se encontró que prevalece el nivel favorable en la mayoría de

factores de riesgos psicosociales; esto indica que los trabajadores perciben que en sus organizaciones se gestiona adecuadamente la prevención de riesgos que ocasionan un impacto en la salud (Moncada et al., 2014). Estos hallazgos coinciden con el estudio de Espinoza et al. (2020), quienes encontraron que los factores de riesgos psicosociales prevalecen en un rango bajo. Además, los resultados son parcialmente similares con los de Flores (2021) en la cual en Exigencias psicológicas se encuentra como un factor de riesgo bajo. No obstante, también se evidencia que en las dimensiones Trabajo activo y posibilidades de desarrollo y la Doble presencia, se encuentra una prevalencia intermedia lo cual coincide con Collaguazo (2017) y parcialmente con Navarro (2019) quienes en los factores Trabajo activo y Doble presencia encontró la prevalencia de un nivel medio. Un punto importante que se tiene que señalar es sobre este último factor de riesgo mencionado entendido por Moncada et al. (2014) como la necesidad de atender las demandas laborales y la carga doméstica familiar; ya que está siendo desfavorable para los trabajadores por los niveles encontrados al igual que en la investigación de Flores (2021); según la Organización Internacional del Trabajo (1998) la Doble presencia es una condición que genera estrés en los trabajadores y que podría conducir a problemas de salud en general por lo que necesita ser gestionado actualmente en ambas empresas mediante el apoyo social, como lo menciona Jhonson y Hall (1988), siendo este elemento fundamental para lidiar con las demanda y que según su modelo se debe focalizar en el desarrollo de dos factores principales: las relaciones sociales y el grado de apoyo entre compañeros. Sin embargo, tomando en consideración los hallazgos, se evidenció que el nivel de satisfacción en relaciones sociales es alto; por lo que bajo el Modelo demanda- control- apoyo social faltaría reforzar el grado de apoyo por parte de los empleadores, más aún cuando los factores de riesgo trabajo activo y desarrollo personal, presentan un porcentaje considerable de riesgo (nivel intermedio). La relevancia de brindar el apoyo necesario a los colaboradores es debido a la coyuntura actual ha obligado a muchos de los trabajadores asumir nuevas responsabilidades, especialmente en aquellos que tienen hijos, conociendo que sus clases son tomadas mediante la educación virtual y que según Moncada et al. (2014), la población más vulnerable a ello son las colaboradoras mujeres.

En cuanto al segundo objetivo específico: Analizar la satisfacción laboral por dimensiones en trabajadores de salud ocupacional y atención médica en Chiclayo; se encontró que el nivel de satisfacción laboral, entendido según Louffat (2015) como un

estado placentero experimentado sobre el entorno laboral, se encontró en un nivel regular; esto quiere decir que aún falta aplicar estrategias que permitan reforzar o mejorar especialmente las dimensiones: Beneficios laborales y/o remunerativos, Políticas administrativas, Relación con la autoridad y Desarrollo personal. Esto quiere decir, según Palma (2005) que los trabajadores no se encuentran totalmente de acuerdo con el salario, normas de la empresa, la relación con el jefe inmediato y con la capacidad dada al trabajador para desarrollarse a nivel personal. Estudios con hallazgos similares se encuentran como el de Flores (2021), Bravo (2019) y Aliaga (2019) quienes encontraron un nivel medio de satisfacción; mientras que los estudios que difieren con estos resultados son los de Gutiérrez y Llajaruna (2018) a nivel nacional, quienes encontraron un nivel alto de satisfacción, y Collaguazo (2017) en el contexto internacional, quien encontró una prevalencia de la categoría parcial insatisfacción; la probable diferencia de hallazgos se debe a que la cantidad de la muestra fue menor en relación a los anteriores estudios mencionados, lo cual pudo haber influenciado en los hallazgos. Tomando en consideración lo mencionado anteriormente en relación a los factores de riesgo psicosociales, en las cuales se encontró una prevalencia intermedia de del factor del trabajo activo y posibilidades de desarrollo, así como la doble presencia, probablemente esto se debe por la percepción que el trabajador tiene de la autoridad, el salario, así como las políticas administrativas; por lo tanto, es necesario que se planteen estrategias que permitan dosificar las funciones o establecer de manera clara las mismas; ya que considerando las definiciones de estas dimensiones según Palma (2004) el nivel de valoración que se otorga el trabajador a sus funciones laborales establecidas por la organización así como la percepción del colaborador de sus jefes inmediatos son aspectos necesarios para la satisfacción laboral; en este sentido, se debe buscar puntos de convergencia que ayuden a cubrir estas demandas del personal de salud; porque según Locke (1984) se da cuando existe una discrepancia entre las necesidades de los trabajadores con los de la empresa (citado en Cavalcante, 2004).

En cuanto el tercer objetivo específico el cual fue: Examinar las diferencias entre las dimensiones de los factores de riesgos psicosociales en trabajadores de salud ocupacional y atención médica; no se encontró que existe diferencias significativas. Esto quiere decir que, la exposición a factores de riesgos psicosociales en ambas empresas se da de manera muy similar. Existen muy pocos estudios que hayan abordado estas diferencias y que han sido realizado en una muestra similar a la de la presente investigación. No obstante, a pesar de no encontrarse diferencias significativas, estos

hallazgos coinciden con los de Espinoza et al. (2020) quienes realizaron un estudio en empresas de salud ocupacional, en la cual encontró un nivel bajo de riesgo psicosocial en cuanto a la exigencia laboral como el ritmo de trabajo y carga; mientras que en los estudios como el de Aliaga (2020), Custodio (2021) y Navarro (2019), que se realizaron la evaluación en empresas de salud no ocupacionales encontraron niveles medios y altos de riesgo psicosocial.

En cuanto al cuarto objetivo específico: Examinar las diferencias entre las dimensiones de la satisfacción laboral en trabajadores de salud ocupacional y atención médica. Se evidenció que las dimensiones Relaciones sociales, Desarrollo personal y Desempeño de tareas de la satisfacción Laboral, presentaron diferencias significativas en ambas empresas, siendo mayor en los trabajadores del Centro Médico. Estos hallazgos indican que, en esta organización, según Palma (2004), el nivel de satisfacción en las relaciones interpersonales establecidas entre los trabajadores, la oportunidad del personal para ejecutar labores significativas para su desarrollo personal y el sentimiento de correspondencia entre su esfuerzo y la empresa, se da en un mayor nivel alto.

Además, se evidencia que aún en ambas empresas se tiene que plantear estrategias para disminuir el riesgo psicosocial, especialmente en aquellos que tienen hijos, o bajo su responsabilidad a un adulto o persona con discapacidad, que debido a la coyuntura actual han tenido que brindar acompañamiento, como el caso de los padres que tienen menores estudiando en casa; este factor probablemente induzca al riesgo laboral de la doble presencia; ya que según Moncada et al. (2014), atender las responsabilidades del trabajo en el cual se cumple con un horario y se obtiene una remuneración salarial por ello supone un esfuerzo para el individuo y cuando se suman las actividades domésticas pueden afectar la salud física del trabajador ya que implica un esfuerzo extra o un doble trabajo. La necesidad de equilibrar ambas labores puede traer como consecuencia problemas en el horario de trabajo o falta de tiempo los cuales afectan directamente a la organización y de igual forma en la salud de los colaboradores (Moncada et al., 2014); generando más gastos para la empresa ya que se brindarían acompañamientos más consecutivos y atenciones médicas. Considerando ello, se impulsa a futuros investigadores analizar otras variables sociodemográficas que podrían estar influyendo no solo en el nivel de satisfacción del personal, sino también en el nivel de riesgo psicolaboral presentado.

CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES

Existen diferencias significativas entre los trabajadores de ambas empresas, existiendo una mayor satisfacción laboral y también mayor presencia de factores de riesgos psicosociales en el Centro Médico que en la Clínica de Salud Ocupacional.

El nivel que destaca en los factores de riesgos psicosociales es el favorable, no habiendo en las empresas exigencias psicológicas desmedidas, presentándose indicadores de inseguridad bajos, apoyo a los trabajadores y otorgamiento de justicia y respeto a los colaboradores. No obstante, en el factor trabajo activo y posibilidades de desarrollo, así como en el factor doble presencia sobresale el nivel intermedio.

En cuanto a la satisfacción laboral, se observa que los colaboradores en su mayoría se encuentran regularmente satisfechos y de igual manera en la mayoría de sus dimensiones, exceptuando condiciones físicas y/o materiales y relaciones sociales donde prevalece una alta satisfacción, mientras en desempeño de tareas resalta el nivel parcial y alto de satisfacción.

En relación a la comparación de cada factor de riesgo psicosocial de forma independiente, entre los trabajadores del Centro Médico y la Clínica de Salud Ocupacional, no se observan diferencias estadísticamente significativas.

Con respecto a las dimensiones de la satisfacción laboral, los trabajadores del Centro Médico presentan mayores puntuaciones en las dimensiones relaciones sociales, desarrollo personal y desempeño de tareas, que los trabajadores de la Clínica de Salud Ocupacional, y estas diferencias son estadísticamente significativas.

CAPÍTULO V: RECOMENDACIONES

Se sugiere al Área de Recursos Humanos del Centro Médico establecer estrategias preventivas que ayuden a gestionar los factores de riesgos psicosociales, con la idea de modificar o eliminar los desencadenantes de daño en la salud del trabajador y así disminuir el impacto negativo sobre los individuos.

Considerando los factores de riesgo analizados, se le recomienda al Área de Recursos Humanos considerar capacitaciones que impulsen su desarrollo profesional además de brindarles flexibilidad en cuanto al horario en trabajadores que tengan hijos con alguna discapacidad o algún familiar bajo su responsabilidad o estrategias de gestión de tiempo.

En cuanto a la satisfacción laboral, se recomienda fortalecer las estrategias que contribuyan a aumentar los Beneficios laborales y/o remunerativos, mejorar las Políticas administrativas, la Relación con la autoridad y promocionar el Desarrollo personal de los trabajadores mediante la ejecución de un programa de incentivos y de comunicación organizacional.

A futuros investigadores se sugiere ampliar el estudio evaluando las diferencias entre las empresas de atención médica con las de salud ocupacional, otras características sociodemográficas de los colaboradores, como estado civil, edad, ingresos percibidos.

Al Área de Recursos Humanos de la Clínica de Salud Ocupacional plantear medidas que fortalezcan el trabajo en equipo y la relación entre colaboradores, así como brindar oportunidades para desarrollar nuevas competencias en su trabajo.

BIBLIOGRAFÍA REFERENCIADA

- Aliaga, G. (2020). *Relación de los factores de riesgo psicosociales y satisfacción laboral en enfermeras del Hospital Regional de Cajamarca, 2018* (tesis de pregrado), Universidad Privada Antenor Orrego. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1249>
- Atalaya, M. (2018). Satisfacción laboral y síndrome Burnout en trabajadores administrativos de una universidad estatal (tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/9456/Atalaya_pm.pdf?sequence=3
- Barral, S. y Albán, G. (2021). Impacto de los factores de riesgo psicosociales, estrés y síndrome de burnout sobre la satisfacción laboral en personal administrativo de nivel técnico-gerencial en salud. *Uda Akadem*, 8, 268 - 293. <http://udaakadem.uazuay.edu.ec/article/view/444>
- Becerra, L., Quintanilla, D., Vásquez, X. y Restrepo, H. (2018). Factores determinantes psicosociales asociados a patologías de stress laboral en funcionarios administrativos en una EPS de Bogotá. *Rev. Salud Pública*, 5(20). <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v20n5/0124-0064-rsap-20-05-574.pdf>
- Bonilla, G. (2018). *Satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una ONG de Lima Metropolitana* (tesis de pregrado), Universidad Nacional Federico Villareal. <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2653/BONILLA%20RIOS%20GINA%20LILIAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bravo, M. (2019). *Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la red de servicios de salud Chiclayo, 2018* (tesis de maestría, Universidad César Vallejo). http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29572/Bravo_SMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Camacho, A. y Mayorga, D. (2017). Riesgos laborales psicosociales: Perspectiva organizacional, jurídica y social. *Revista Prolegómenos*, 10(40), 159-172. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/prole/v20n40/v20n40a11.pdf>
- Cavalcante, J. (2004). *Satisfacción en el trabajo de los directores de las escuelas secundarias públicas de la Región Jacobina (Bahía - Brasil)* (tesis doctoral) , Universitat Autònoma de Barcelona. <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/5042/jjcs1de1.pdf>
- Chavez, E. (2010). *Aloración de la satisfacción laboral de los servidores públicos de la ESE Hospital San Vicente de Paúl del Municipio de Apía – Risaralda*. (tesis de pregrado), Universidad Tecnológica de Pereira. <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/handle/11059/1702>
- Chiavenato, I. (2003). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. McGraw-Hill.
- Custodio, D. (2021). *Riesgos psicosociales en personal de salud de un hospital nivel III-1 de Chiclayo, 2020* (tesis de pregrado), Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2802497>
- Collaguazo, M. L. (2017). Factores de Riesgo Psicosociales y Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Centro de Orientación Juvenil La Dolorosa (tesis de maestría, Universidad Central del Ecuador). <http://200.12.169.19/bitstream/25000/15111/1/T-UCE-0007-ISIP0021-2018.pdf>
- Deloitte. (2018). *El auge de la Organización Social. Tendencias Globales de Capital Humano Deloitte 2018*. https://www2.deloitte.com/pe/es/pages/human-capital/articles/tendencias-capital-humano-2018.html?icid=wn_tendencias-capital-humano-2018
- Espinoza, E., Quimí, J. y Escobar, K. (2020). Riesgos psicosociales y satisfacción laboral en empresas que prestan servicios de salud ocupacional: un estudio en la ciudad de Guayaquil. *Revista Psicología Unemi*, 4(7), 21-39. https://www.researchgate.net/publication/342902384_Riesgos_psicosociales_y_satisfaccion_laboral_en_empresas_que_prestan_servicios_de_salud_ocupacional_un_estudio_en_la_ciudad_de_Guayaquil/link/5f0cba55299bf1074456cbc1/download

- Espinoza, L. (2020). *Factores de riesgo psicosocial y el nivel de estrés laboral en colaboradores de un Banco de Huancayo, 2020* (tesis de pregrado, Universidad Continental).
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8711/4/IV_FHU_501_TE_Espinoza_Ticse_2020.pdf
- Flores, G. (2021). *Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en el personal de la Oficina Central Nacional – Interpol Lima, 2020* (tesis de pregrado), Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58424/Flores_AGP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García, E. (2018). *Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en trabajadores del Hospital I de Pacasmayo - EsSalud 2017* (tesis de pregrado), Universidad Privada Antenor Orrego - UPAO.
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2907671>
- Gutiérrez, E. M. y Llajaruna, M. (2018). *Factores de riesgo psicosociales y satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud de Vilcashuamán – Ayacucho, 2018* (tesis de maestría), Universidad César Vallejo. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/30138>
- Hernández, R. y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Madrid: McGraw-Hill Interamericana de España.
- Herrera, M. (2019). *Estudio de los factores de riesgo psicosocial intralaboral y su relación con la satisfacción laboral en la empresa ENETSA en Quito* (tesis de maestría), Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.
<https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6567>
- Herzberg, F. (1976). *El trabajo y la naturaleza del hombre*. Barcelona: Editorial Seix y Barral.
- Huamani, S. (2017). *Factores de riesgo psicosociales y satisfacción laboral en el personal de la empresa del Grupo Profitex en Lima Metropolitana, 2017* (tesis de maestría), Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/11302>

- Johnson, J. y Hall, E. (1988). Job strain, work place social support, and cardiovascular disease: a cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. *American Journal of Public Health*, 10(78), 1336–1342.
- Judge, T. y Robbins, S. (2013). *Comportamiento organizacional*. Pearson.
- Karasek, R. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*, 2(24), 285–308. Obtenido de <https://doi.org/10.2307/2392498>
- Larico, R. (2016). *Los riesgos psicosociales en el personal de la Municipalidad de Lima Metropolitana* (tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8704>
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer.
- Louffat, E. (2015). *Administración: fundamentos del proceso administrativo*. Cengage Learning.
- Maisch, E. (2017). *Relación entre clima, satisfacción laboral y las ventas de los promotores de una empresa de telecomunicaciones Lima-2017* (tesis de maestría), Universidad Ricardo Palma.
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2019). *Anuario estadístico sectorial. Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo 2018*. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/321653/Anuario_2018_2.pdf
- Moncada, S., Andrés, R. y Molinero, E. (2014). *Manual del método CoPsoQ-istas21*. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. [https://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%20\(24-07-2014\).pdf](https://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%20(24-07-2014).pdf)
- Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y seguridad en el trabajo*(57), 4-20. <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/especial.pdf>
- Navarro, F. (2019). *Factores De Riesgo Psicosocial Relacionados Con La Satisfacción Laboral En Trabajadores De Un Hospital I - Essalud 2019* (tesis de pregrado), Universidad Cesar Vallejo. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2987263>

- Navarro, P. (2019). *Factores psicosociales de riesgo y protección de la salud y el bienestar entre los profesionales del transporte sanitario* (tesis doctoral), Universidad de Girona.
https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/668797/tpnm_20191126.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Oblitas, S. (2020). Clima laboral y satisfacción del profesional de enfermería en el servicio de emergencias de un hospital público de Chiclayo, Perú. *Revista Experiencia en Medicina del Hospital Regional Lambayeque*, 6(1), 23-29.
https://www.researchgate.net/publication/340410584_Clima_laboral_y_satisfaccion_del_profesional_de_enfermeria_en_el_servicio_de_emergencias_de_un_hospital_publico_de_Chiclayo_Peru/link/5f7392ad458515b7cf587600/download
- Organización Internacional del Trabajo (2019). *Seguridad y Salud en el centro o lugar de trabajo*. OIT
- Organización Internacional del Trabajo (1998). *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Osorio, J. (2000). Principios éticos en la investigación con seres humanos y animales. 60(2), 255-258.
<http://www.medicinabuenaaires.com/revistas/vol60-00/2/principioseticos.htm>
- Palma, S. (1999). Elaboración y Validación de Escala SL-SPC en trabajadores de Lima Metropolitana. *Teoría e Investigación en Psicología*, 9(1), 27-34.
- Palma, S. (2004). *Escala de clima laboral (CL-SPC)*. Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Palma, S. (2005). *Escala de satisfacción laboral (SL-SPC) Manual*. Cartolan
- Portocarrero, J. y Gálvez, N. (2019). Calidad de la función asistencial de salud y satisfacción laboral en una institución prestadora de servicios de salud en Perú. *Rev. Tzhoeco*, 11(4), 95-100.
<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/1238/1059>
- Rodriguez, M. (2009). Factores Psicosociales de Riesgo Laboral: ¿Nuevos tiempos, nuevos riesgos? *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 2(3), 127-141.
<https://www.redalyc.org/pdf/2190/219016838007.pdf>

- Sánchez, H. y Reyes, C. (2006). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Recuperado de <http://crai.ucvlima.edu.pe/biblioteca/modulos/PrincipalAlumno.aspx>
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 27-41.
- Toribio, C. (2016). *Influencia de la motivación en la satisfacción laboral de trabajadores de una municipalidad distrital del Perú*. (tesis de maestría). Universidad Privada del Norte, Trujillo.
- Warr, P. (1987). *Work, unemployment, and mental health*. Oxford University Press.

ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (CoPsoQ-istas21)

Instrucciones: Estamos realizando un estudio con los trabajadores, sus respuestas son confidenciales, así que le vamos agradecer su sinceridad.

Para responder a las siguientes preguntas, debe tener en encuesta las escalas de valoración:

(1) Nunca o Casi Nunca, (2) Algunas Veces y (3) Casi siempre o Siempre

Nº	Ítems	(1)	(2)	(3)
1	¿Tienes que trabajar muy rápido?			
2	¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?			
3	¿Estás al día con tu trabajo?			
4	¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?			
5	¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?			
6	¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?			
7	¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?			
8	¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?			
9	¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?			
10	¿Puedes decidir cuándo tomar un descanso?			
11	Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?			
12	¿Tu trabajo requiere que compartas menos tiempo con tu familia?			
13	¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?			
14	¿Te sientes comprometido con tu trabajo?			
15	¿Tienen sentido tus tareas?			
16	¿Hablas con entusiasmo de tu organización a otras personas?			
17	¿Estás preocupado/a por lo difícil que sería encontrar otro empleo en caso de que te quedaras sin tu actual trabajo?			
18	¿Estás preocupado/a por si te cambian de tareas contra tu voluntad?			
19	¿Estás preocupado/a por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?			
20	¿Estás preocupado/a por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que te paguen en bonos)?			
21	¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en el trabajo?			
22	¿Sabes exactamente qué tareas de tu carrera te asignan?			
23	¿En esta empresa se te informa con suficiente anticipación de los cambios que pueden afectar tu trabajo?			
24	¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?			
25	¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros?			
26	¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato o inmediata superior?			
27	¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros/as?			
28	En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?			

29	¿Tus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo?			
30	¿Tus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?			
31	¿Realizas parte del trabajo familiar y doméstico?			
32	Si faltas algún día de casa ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?			
33	Cuando estás en la empresa ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?			
34	¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en la casa a la vez?			
35	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco.			
36	En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario.			
37	En mi trabajo me tratan injustamente.			
38	Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado.			

Anexo 2: Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC

Marque con un aspa las siguientes características que se ajusten a su persona y complete los datos que se pide:

Edad: _____ **Género:** M () F ()

Estado Civil: Soltero () Casado () Viudo () Divorciado () Conviviente ()

Situación Laboral: Nombrado () Contratado () Tiempo de labor en la empresa: _____

Con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral. A continuación te presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos responda con total sinceridad marcando con un aspa en la alternativa que considere exprese mejor su punto de vista. Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones.

Total Acuerdo: TA **Acuerdo:** A **Indeciso:** I

En Desacuerdo: D **Total Desacuerdo:** TD

ITEMS	TA	A	I	D	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6. Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s).					
7. Me siento mal con el trabajo que realizo en la empresa.					
8. Siento que recibo de parte de la empresa un mal trato.					
9. Me agrada trabajar con mis compañeros (as).					
10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
11. Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13. El ambiente donde trabajo es confortable.					
14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17. Me disgusta mi horario.					
18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
21. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					

22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26. Mi trabajo me aburre.					
27. La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29. Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30. Me gusta el trabajo que realizo.					
31. No me siento a gusto con mi (s) jefe (s).					
32. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33. No me reconocen el esfuerzo si trabajo más de las horas reglamentarias.					
34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a).					
35. Me siento complacido (a) con la actividad que realizo.					
36. Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

Anexo 3: Confiabilidad de instrumentos

Factores de riesgo psicosociales

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.810	38

Escala de satisfacción laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.914	36

Anexo 4: Consentimiento informado

Yo, _____, acepto voluntariamente participar en el estudio titulado “Factores de riesgo psicosociales y satisfacción laboral en trabajadores de salud ocupacional y atención médica en Chiclayo. Un análisis comparativo”.

Los testistas se comprometen a guardar confidencialidad de la información, la misma que se mantendrá de forma anónima. Si los resultados de este seguimiento son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación de las personas que participan en este estudio. Los archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

He sido informado(a) del contenido de este proyecto y que la contribución de mi persona ayudará con la investigación antes mencionada.

FIRMA

Nombre: _____

TRABAJADOR

FIRMA

Perez Vega, Mayra Alejandra

FIRMA
Quiroz Morales, Carla Zarela

Anexo 5: Pruebas de normalidad

La normalidad muestra que para la comparación de las dimensiones se deben utilizar pruebas no paramétricas ya que el valor del Sig. < .05, lo que indica que los datos tienen una distribución no normal. Pero la variable general riesgos psicosociales tiene una distribución normal de sus datos ya que el valor del Sig. > .05, lo que requiere el uso de una prueba paramétrica

Tabla 6

Pruebas de normalidad - Factores de riesgos psicosociales

		CENTRO MÉDICO			CLÍNICA DE SALUD OCUPACIONAL		
		Shapiro-Wilk			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Dimensiones	Exigencias psicológicas	.526	30	.000	.543	23	.000
	Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	.637	30	.000	.634	23	.000
	Inseguridad	.701	30	.000	.724	23	.000
	Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	.554	30	.000	.629	23	.000
	Doble presencia	.669	30	.000	.760	23	.000
Variable	Estima	.632	30	.000	.768	23	.000
	Riesgos psicosociales	.492	30	.000	.634	23	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

La normalidad muestra que para la comparación de las dimensiones se deben utilizar pruebas no paramétricas ya que el valor del Sig. < .05, lo que indica que los datos tienen una distribución no normal. Pero la variable general satisfacción laboral tiene una distribución normal de sus datos ya que el valor del Sig. > .05, lo que requiere el uso de una prueba paramétrica.

Tabla 7

Pruebas de normalidad – Satisfacción laboral

		CENTRO MÉDICO			CLÍNICA DE SALUD OCUPACIONAL		
		Shapiro-Wilk			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Dimensiones	Condiciones físicas y/o materiales	.772	30	.000	.860	23	.004
	Beneficios laborales y remunerativos	.686	30	.000	.856	23	.003
	Políticas administrativas	.801	30	.000	.691	23	.000
	Relaciones sociales	.727	30	.000	.772	23	.000
	Desarrollo personal	.778	30	.000	.810	23	.001
	Desempeño de tareas	.785	30	.000	.746	23	.000
	Relación con la autoridad	.794	30	.000	.730	23	.000
Variable	Satisfacción Laboral	.794	30	.000	.782	23	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Anexo 6: Datos sociodemográficos

En la tabla 8 se observa que el 56,6% de la muestra pertenece al Centro Médico y el 43,4% a la Clínica de Salud Ocupacional. Considerando la edad, el 47,2% tiene una edad de 31 a 40 años. En cuanto al género más de la mitad de la muestra (69,8%) son mujeres. En cuanto al estado civil, el 75,5% de los trabajadores pertenecen a la categoría Soltero(a).

		f	%
Edad	21 a 30 años	21	39.6%
	31 a 40 años	25	47.2%
	41 a 50 años	4	7.5%
	51 a 60 años	3	5.7%
Género	Masculino	16	30.2%
	Femenino	37	69.8%
Estado civil	Soltero(a)	40	75.5%
	Casado(a)	8	15.1%
	Conviviente	4	7.5%
	Divorciado(a)	1	1.9%
Empresa en la que labora	CENTRO MÉDICO	30	56.6%
	CLÍNICA DE SALUD OCUPACIONAL	23	43.4%

Tabla 8

Datos sociodemográficos de la muestra

Anexo 7: Permiso del lugar estudio

“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”

CARTA N° 001-ADM-SIN-01-09-2020

A : MAYRA ALEJANDRA PEREZ VEGA
CARLA ZARELA QUIROZ MORALES
Bachilleres de la Facultad de Ciencias Histórico Sociales y
Educación - Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo

ASUNTO : **PERMISO PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN**

Mediante la presente en respuesta a su solicitud para realizar la investigación denominada: “Factores de riesgo psicosociales y satisfacción laboral en trabajadores de salud ocupacional y atención médica en Chiclayo. Un análisis comparativo”, mismo título se ajusta a la confidencialidad que las entidades en mención lo requieren, **ACEPTANDO REALIZAR DICHA INVESTIGACIÓN** bajo los términos y condiciones siguientes:

1. El nombre de las entidades: CENTRO MÉDICO SINAI S.R.L y CLÍNICA DE SALUD OCUPACIONAL PREVENTIVA S.A.C, solo deben ser divulgados a personas que se comprometan en mantener la confidencialidad respectiva.
2. Cumplir con el código de ética (en confidencialidad, no alteración de resultados, etc.), en cuanto a la reserva de información obtenida, sometiéndose en caso de incumplimiento a las sanciones respectivas de acuerdo a ley.
3. Todos los resultados obtenidos deben ser emitidos a la Oficina de Administración de dichas entidades antes de realizar alguna publicación de cualquier índole, además proporcionar copia de DNI de investigadores.

Esperando su cumplimiento y agradeciendo por la intención de contribuir en el crecimiento de las entidades, se le proporciona la información solicitada del promedio de colaboradores estables de nuestra Sede Chiclayo y Olmos:


- CENTRO MÉDICO SINAI S.R.L - 30 COLABORADORES
- CLÍNICA DE SALUD OCUPACIONAL PREVENTIVA S.A.C - 23 COLABORADORES

Atentamente.-



Judith N. Frajillano Pérez
RECURSOS HUMANOS

Anexo 8: Prueba de Turnitin




Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Perez Vega, Mayra Alejandra & Quiroz Morales, Carla
Título del ejercicio: Tesis Economía
Título de la entrega: Factores de riesgo psicosociales y satisfacción laboral en tra...
Nombre del archivo: AL_MAYRA_ALEJANDRA_PEREZ_VEGA_Y_CARLA_ZARELA_QUIR...
Tamaño del archivo: 3.74M
Total páginas: 60
Word count: 12,992
Total de caracteres: 74,580
Fecha de entrega: 03-feb.-2022 01:33p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre... 1754291148

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICAS SOCIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

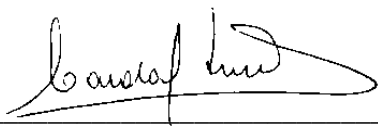


TESIS
Factores de riesgo psicosociales y satisfacción laboral en trabajadores de salud ocupacional y atención médica en Chiclayo. Un análisis comparativo
Presentada para obtener el Título Profesional de Licenciados en Psicología
Investigador (a) : Bch. Perez Vega, Mayra Alejandra.
: Bch. Quiroz Morales, Carla Zarela.
Asesor (a) : M.Sc. Lucinda Seminario, Lucinda Esperanza.
Lambayeque - Perú
2022

Derechos de autor 2022 Turnitin. Todos los derechos reservados.



M. Sc. Lucinda Esperanza Castillo Seminario
Asesor(a)



M. Sc. Carola Amparo Smith Maguiña
Presidenta



M. Sc. Nelson Pacífico Espinoza Yong
Secretario



M. Sc. Nora Noelia Ugaz Montenegro
Vocal

Factores de riesgo psicosociales y satisfacción laboral en trabajadores de salud ocupacional y atención médica en Chiclayo. Un análisis comparativo

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	repositorio.unprg.edu.pe:8080 Fuente de Internet	2%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
4	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	1library.co Fuente de Internet	<1%
8	ojs.unemi.edu.ec Fuente de Internet	<1%

32	Submitted to Universidad Wiener Trabajo del estudiante	<1 %
33	Submitted to Universidad del Norte, Colombia Trabajo del estudiante	<1 %
34	core.ac.uk Fuente de Internet	<1 %
35	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
36	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
37	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
38	repositorio.ecci.edu.co Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Activo

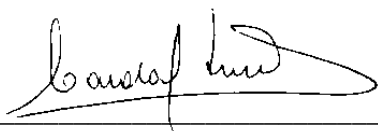
Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo



M. Sc. Lucinda Esperanza Castillo Seminario
Asesor(a)



M. Sc. Carola Amparo Smith Maguiña
Presidenta



M. Sc. Nelson Pacífico Espinoza Yong
Secretario



M. Sc. Nora Noelia Ugaz Montenegro
Vocal

ANEXOS



**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y EDUCACIÓN
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN**



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

N° 0478-VIRTUAL

Siendo las **09:00 horas**, del día **Miércoles 02 de noviembre de 2022**; se reunieron **vía online mediante la plataforma virtual Google Meet**, <https://meet.google.com/ute-quqp-ecy>, los miembros del jurado designados mediante **Decreto N° 173-2020-V-U.I-FACHSE**, de fecha **27 de octubre de 2020**, y su modificatoria la **Resolución N° 0501-2021-V-D-NG-FACHSE** de fecha **02 de junio de 2021** integrado por:

Presidente : **M. Sc. Carola Amparo Smith Maguiña.**
Secretario : **M. Sc. Nelson Pacífico Espinoza Yong**
Vocal : **M. Sc. Nora Noelia Ugaz Montenegro**
Asesor : **M. Sc. Lucinda Esperanza Castillo Seminario**



La finalidad es evaluar la Tesis titulada: **“FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE SALUD OCUPACIONAL Y ATENCIÓN MÉDICA EN CHICLAYO. UN ANÁLISIS COMPARATIVO.”**; presentada por las bachilleres **PÉREZ VEGA MAYRA ALEJANDRA Y QUIROZ MORALES CARLA ZARELA** para obtener el Título Profesional de **Licenciado(a) en Psicología**.

Producido y concluido el acto de sustentación, de conformidad con el Reglamento General de Investigación (aprobado con Resolución N° 365-2022-CU de fecha 27 de julio de 2022); los miembros del jurado procedieron a la evaluación respectiva, haciendo las preguntas, observaciones y recomendaciones al(os) sustentante(s), quien(es) procedió(eron) a dar respuesta a las interrogantes planteadas.

Con la deliberación correspondiente por parte del jurado, se procedió a la calificación de la Tesis, obteniendo un calificativo de **(19) (DIECINUEVE)** en la escala vigesimal, que equivale a la mención de **MUY BUENO**

Siendo las **10:00 horas** del mismo día, se dio por concluido el acto académico online, con la lectura del acta y la firma de los miembros del jurado.

M. Sc. Carola Amparo Smith Maguiña
PRESIDENTE

M. Sc. Nelson Pacífico Espinoza Yong
SECRETARIO

M. Sc. Nora Noelia Ugaz Montenegro
VOCAL

OBSERVACIONES:

El presente acto académico se sustenta en los artículos del 39 al 41 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo (aprobado con Resolución N° 270-2019-CU de fecha 4 de setiembre del 2019); la Resolución N° 407-2020-R de fecha 12 de mayo del 2020 que ratifica la Resolución N° 004-2020-VIRTUAL-VRINV del 07 de mayo del 2020 que aprueba la tramitación virtualizada para la presentación, aprobación de los proyectos de los trabajos de investigación y de sus informes de investigación en cada Unidad de Investigación de las Facultades y Escuela de Posgrado; la Resolución N° 0372-2020-V-D-NG-FACHSE de fecha 21 de mayo del 2020 y su modificatoria Resolución N° 0380-2020-V-D-NG-FACHSE del 27 de mayo del 2020 que aprueba el INSTRUCTIVO PARA LA SUSTENTACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN Y TESIS VIRTUALES.

CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo, **Lucinda Esperanza Castillo Seminario** usuario revisor del documento titulado: **“Factores de riesgos psicosociales y satisfacción laboral en trabajadores de salud ocupacional y atención médica en Chiclayo. Un análisis comparativo”**, cuyos autores son **Perez Vega Mayra Alejandra** y **Quiroz Morales Carla Zarela**, identificadas con documento de identidad **70750834** y **47537293**, respectivamente; declaro que la evaluación realizada por el Programa informático, ha arrojado un porcentaje de similitud de 17%, verificable en el Resumen de Reporte automatizado de similitudes que se acompaña.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas dentro del porcentaje de similitud permitido no constituyen plagio y que el documento cumple con la integridad científica y con las normas para el uso de citas y referencias establecidas en los protocolos respectivos.

Se cumple con adjuntar el Recibo Digital a efectos de la trazabilidad respectiva del proceso.

Lambayeque, 18 de abril del 2023



M. Sc. Lucinda Esperanza Castillo Seminario
DNI: 16617775
Asesora

Se adjunta:

***Resumen del Reporte automatizado de similitudes**

***Recibo digital**

RESUMEN DEL REPORTE AUTOMATIZADO DE SIMILITUDES

Factores de riesgo psicosociales y satisfacción laboral en trabajadores de salud ocupacional y atención médica en Chiclayo. Un análisis comparativo

INFORME DE ORIGINALIDAD

17 %	17 %	2 %	7 %
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4 %
2	repositorio.unprg.edu.pe:8080 Fuente de Internet	2 %
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2 %
4	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	1 %
6	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
7	1library.co Fuente de Internet	<1 %
8	ojs.unemi.edu.ec Fuente de Internet	<1 %



M. Sc. Lucinda Esperanza Castillo Seminario
DNI: 16617775
Asesora

RECIBO DIGITAL

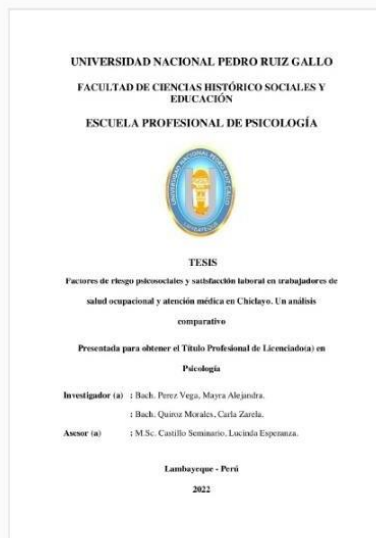


Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Perez Vega, Mayra Alejandra & Quiroz Morales, Carla
Título del ejercicio: Tesis Economía
Título de la entrega: Factores de riesgo psicosociales y satisfacción laboral en tra...
Nombre del archivo: AL_MAYRA_ALEJANDRA_PEREZ_VEGA_Y_CARLA_ZARELA_QUIR...
Tamaño del archivo: 3.74M
Total páginas: 60
Word count: 12,992
Total de caracteres: 74,580
Fecha de entrega: 03-feb.-2022 01:33p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre... 1754291148



Derechos de autor 2022 Turnitin. Todos los derechos reservados.

M. Sc. Lucinda Esperanza Castillo Seminario
DNI: 16617775
Asesora