

**UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRIA EN COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y
RECURSOS HUMANOS**



Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Comportamiento
Organizacional y Recursos Humanos

Relación entre riesgos Psicosociales y Satisfacción Laboral en el personal
administrativo de una institución privada de educación universitaria con sede en
Lima

Autor: Bach. Trinidad López Jesús Martín

Asesor: Mg. Oneto Mendoza Carlos

LIMA-PERÚ

2019

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mis padres Aldegundo Trinidad Mejía y
María Luz Ester López Mejorada quienes son los guías
absolutos de mi destino y mis grandes
referencias de vida.

Agradecimientos

Agradezco a Mónica Fuentes Silva
con quien recorre este camino y quien
siempre está a mi lado, agradezco
además a mis docentes , asesores
y amigos quienes siempre estuvieron
prestes a brindarme su apoyo

INDICE DE CONTENIDO

RESUMEN	9
INTRODUCCION	11
1. CAPITULO I: Planteamiento del problema	12
1.1. Descripción del problema	12
1.2. Formulación del problema	14
1.3. Importancia y justificación del estudio.	15
1.4. Delimitación del estudio.	17
1.4.1. Delimitación Espacial.	17
1.4.2. Delimitación Temporal.	18
1.4.3. Delimitación de Universo.	18
1.4.4. Delimitación de Contenido.	18
1.5. Objetivos de la investigación.	18
1.5.1. Objetivo General	18
1.5.2. Objetivo Específico	19
2. CAPITULO II: Marco teórico	19
2.1. Marco histórico	20
2.1.1. Marco Histórico de Riesgos Psicosociales	20
2.1.2. Marco Histórico Satisfacción Laboral.	33
2.2. Investigaciones relacionadas con el tema	42
2.2.1. Investigaciones Nacionales	42
2.2.2. Investigaciones internacionales	44
2.3. Estructura Teórica y científica que sustenta el estudio	47
2.4. Definición de términos básicos	55
2.5. Fundamentos teóricos de la teoría que sustenta la Hipótesis	
2.6. Hipótesis	57
2.6.1. Hipótesis general.	59
2.6.2. Hipótesis específicas.	59

2.7. Variables (Operacionalizacion)	60
3. CAPITULO III: Marco Metodológico.	62
3.1. Tipo , método y diseño de investigación	62
3.2. Población y muestra	62
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	63
3.3.1. Ficha técnica de riesgo psicosocial.	63
3.3.2 Ficha técnica de satisfacción laboral.	65
3.4. Descripción del procedimiento de análisis.	67
3.4.1. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	68
4. CAPITULO IV:	70
4.1. Resultados	70
4.2. Análisis de resultados o discusión.	85
5. Conclusiones y Recomendaciones	90
5.1. Conclusiones	90
5.2. Recomendaciones	91
6 Referencias bibliográficas	93
Anexos	100

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	69
Prueba de Kolmogorov-Smirnow para el Riesgo Psicosocial.	
Tabla 2	69
Prueba de Kolmogorov-Smirnow para el Riesgo Psicosocial.	
Tabla 3	70
Distribución poblacional del personal administrativo según el género.	
Tabla 4	71
Distribución poblacional del personal administrativo según el estado civil.	
Tabla 5	71
Distribución poblacional del personal administrativo según la edad.	
Tabla 6	72
Distribución poblacional del personal administrativo según la antigüedad.	
Tabla 7	72
Distribución poblacional del personal administrativo según el puesto laboral.	
Tabla 8	82
Correlación entre Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral.	
Tabla 9	83
Correlación entre las dimensiones de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral.	
Tabla 10	107
Tabla de resultados de la evaluación del riesgo psicosocial.	
Tabla 11	110
Tabla de evaluación de la satisfacción laboral / Psicología de la Seguridad.	
Tabla 12	112
Tabla de evaluación de la satisfacción laboral adaptado por factores para el trabajo de campo.	

ÍNDICE DE GRAFICOS

Figura 1	23
Modelo de exigencia Psicológica / Margen de toma de decisiones. Robert Karasek 1979	
Figura 2	28
Esquema de la teoría Ajuste – Persona (PE) Frenchs, Roger y Cobb	
Figura 3	30
Modelo de estrés del trabajo de la National Institute for Occupational Safety (NIOSH)	
Figura 4	39
Modelo sobre las características del trabajo, Hackman y Oldman. 1976	
Figura 5	73
Nivel de Riesgo Psicosocial en la Dimensión I: exigencias psicológicas.	
Figura 6	74
Nivel de Riesgo Psicosocial en la Dimensión II: trabajo activo y desarrollo de habilidades	
Figura 7	75
Nivel de Riesgo Psicosocial en la Dimensión III: apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo.	
Figura 8	75
Nivel de Riesgo Psicosocial en la Dimensión IV: Compensaciones.	
Figura 9	76
Nivel de Riesgo Psicosocial en la Dimensión V: doble presencia.	
Figura 10	76
Resumen comparativo de las dimensiones del Riesgo Psicosocial.	
Figura 11	77
Nivel de Satisfacción Laboral en la Dimensión I: satisfacción con la supervisión.	
Figura 12	78
Nivel de Satisfacción Laboral en la Dimensión II: satisfacción con el ambiente físico.	
Figura 13	79
Nivel de Satisfacción Laboral en la Dimensión III: satisfacción con las prestaciones recibidas.	

Figura 14	79
Nivel de Satisfacción Laboral en la Dimensión IV: satisfacción intrínseca.	
Figura 15	80
Nivel de Satisfacción Laboral en la Dimensión V: satisfacción con la participación.	
Figura 16	81
Resumen Comparativo de las dimensiones de Satisfacción Laboral.	

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1	
Matriz de consistencia	100
Anexo 2	
Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (SUSESO – ISTAS)	103
Anexo 3	109
Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998)	
Anexo 4	112
Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 J.L. Adaptado a factores de campo.	

RESUMEN

El objetivo de esta investigación es identificar la relación entre Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en el personal administrativo (coordinadores académicos y administrativos) de una universidad privada en Lima. Se utilizó el cuestionario SUSESO-ISTAS 21, adaptación a la población chilena y el cuestionario de satisfacción laboral S20/23 (Meliá y Peiró, 1989), aplicados a una muestra de 50 trabajadores (muestra tipo no probabilística) previamente seleccionados. Los resultados dan cuenta que existe relación negativa significativa entre riesgos psicosociales y la satisfacción laboral en el personal administrativo. Dentro de los riesgos psicosociales con mayor riesgo están el apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, seguido de la doble presencia y las compensaciones. Además podemos ver que existe relación negativa significativa entre los riesgos psicosociales en la dimensión doble presencia y la satisfacción laboral en su dimensión satisfacción con la supervisión y que no existe relación negativa significativa entre los riesgos psicosociales en la dimensión Doble presencia y las dimensiones de satisfacción laboral con excepción de la satisfacción con la supervisión en el personal administrativo de una institución privada de educación universitaria con sede en Lima.

Palabras clave: Riesgo Psicosocial, Satisfacción Laboral, Estrés.

ABSTRACT

The objective of this research is to identify whether a relationship exists between Psychosocial Risk factors and Job satisfaction in the administrative staff (academic and administrative coordinators) of a private university in Lima. The questionnaire SUSESO-ISTAS 21, adapted to the Chilean population, and the Labor Satisfaction Questionnaire S20 / 23 (Meliá and Peiró, 1989), applied to a sample of 50 (non-probabilistic type) previously selected workers were used. The results show that there is a significant negative relationship between psychosocial risks and job satisfaction in administrative personnel. Within the psychosocial risks with greater risk are the Social Support in the Company and Quality of Leadership, followed by the Double Presence and the Compensations. We can also see that there is a significant negative relationship between psychosocial risks in the double presence dimension and satisfaction in the satisfaction dimension with supervision and that there is no significant negative relationship between psychosocial risks in the double presence dimension and the dimensions of job satisfaction with the exception of satisfaction with supervision in the administrative staff of a private university education institution based in Lima.

Key words: Psychosocial Risk Factors, Job Satisfaction, Stress.

INTRODUCCION

En el actual contexto que enfrenta el país respecto al desarrollo educativo en el nivel superior, se hace necesario que tanto las universidades públicas y privadas sigan un proceso de adaptación de sus procesos administrativos a los requerimientos de entidades normativas y reguladoras de las condiciones básicas de calidad vigentes SUNEDU (Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria) como son el licenciamiento institucional y bases para la acreditación posterior de las carreras profesionales. Por otro lado se hace necesario también cumplir con las normativas relacionadas a la seguridad y salud del trabajador respecto a la identificación de riesgos y peligros en el trabajo supervisada por la entidad competente adscrita al ministerio del trabajo SUNAFIL (Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral).

En este contexto los trabajadores encargados de administrar los procesos internos como son los coordinadores de las diferentes escuelas son los encargados de cumplir y adaptarse a las nuevas exigencias que además se integran a sus responsabilidades inherentes al trabajo. Es aquí donde se evidencian los riesgos psicosociales que en muchos casos pueden afectar su salud mental y relacionada también con su nivel de productividad en el trabajo. Estas condiciones determinan finalmente como estos trabajadores perciben su trabajo y el nivel de satisfacción que le produce la realización de su tarea y que según investigaciones anteriores puede tener influencia en el bienestar, rendimiento y la calidad de servicio que ofrece el trabajador, importantes para toda organización que ofrece servicios educativos.

La relevancia del estudio de los denominados factores de riesgos psicosociales, que están expuestos los trabajadores administrativos durante su jornada laboral radica en que al ser una variable poco controlada, como si sucede con los indicadores de accidentabilidad o enfermedades profesionales, su desatención también impacta en la rentabilidad y sostenibilidad de la organización ya que esta íntimamente relacionado al estrés laboral lo que finalmente afecta de forma negativa no sólo a los empleados, sino también al equilibrio organizacional en términos de calidad de desempeño, productividad y la imagen de la misma empresa.

Por tanto los costos directos e indirectos se relacionan a la alta rotación, ausentismo, baja motivación, insatisfacción, mal clima laboral y su consecuente pérdida de reputación productiva

de las denuncias y difusión mediática. De ahí la importancia de controlar y gestionar este tipo de variable.

No menos importante está el hecho que se considere a la satisfacción laboral como la base para la calidad del servicio y optimizar la relación con los usuarios. Su ausencia trae consigo conductas disfuncionales como alta rotación, ausentismo, falta de compromiso, accidentabilidad, entre otros.

Es por eso que la presente investigación pretende establecer la relación entre los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral del personal de coordinación académica y administrativa de una universidad privada en Lima. Estos datos nos permitirán identificar cuáles son las subdimensiones del riesgo psicosocial que se relacionan directamente con la satisfacción laboral, lo cual permite que las autoridades competentes establezcan medidas de control y mejora continua en sus procesos administrativos.

1. CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema.

Dentro del desarrollo de la educación superior se observa que existe una tendencia enfocada a que las universidades que quieren mantenerse vigentes deben adoptar un comportamiento organizacional con estándares de calidad en la educación y responsabilidad social para el personal encargado de administrarla, lo cual contribuye a su competitividad en el mercado. Se observa entonces que esta responsabilidad inmediata recae en los encargados de la gestión estratégica y administrativa, cuya labor, por su naturaleza, está expuesta a los riesgos psicosociales que tienen su efecto en la salud mental y emocional del trabajador. Estas a su vez están relacionadas con patologías crónicas, e inciden en la productividad, calidad y sostenibilidad de la organización.

En el Perú se observa una realidad problemática muy particular ya que las universidades como un ente rector del conocimiento y de la investigación, son ellas mismas parte de las instituciones que han sido menos investigadas y evaluadas por el estado hasta ahora. Por otra parte el problema se

acentúa cuando las mismas instituciones universitarias establecen procesos sin considerar la innovación tecnológica y mejora continua, siendo estas las instituciones que pregonan esos principios. La razón principal es que la docencia universitaria en el país ha sido una actividad muy conservadora y tradicionalista que se resiste al cambio y que sus procesos administrativos burocráticos no satisfacen las nuevas necesidades de la sociedad globalizada, esta realidad ha llegado a niveles donde se llega a comentar que “hacer cambios en las universidades es como remover cementerios” (Ortega y Gasset, J. 1966) (Bernheim, C. T. 2000, p 123)

Sin embargo, las iniciativas de cambio producto de la coyuntura legal actual, trae consigo la aparición de los denominados riesgos psicosociales que se originan principalmente por diferentes aspectos del ambiente y la organización del trabajo. Cuando aparecen tienen una influencia negativa en la salud de los trabajadores que de alguna forma afecta también el desempeño, rendimiento y la calidad de servicio.

Es sin duda un gran reto para el personal administrativo cumplir con todas estas demandas, lo cual implica adoptar un ritmo de trabajo intenso con muchas variables en juego como el manejo eficiente de información, resolución de conflictos, presión de tiempo, manejo de tecnología de información, comunicación efectiva, etc. Que en el mediano y largo plazo podría resultar afectando la salud mental y física del responsable de administrar estos procesos. Queda claro entonces que con el desarrollo aumenta la necesidad de cambio e innovación por parte de las personas y eso se refleja en la situación actual de las universidades quienes experimentan una gran demanda de usuarios con nuevas necesidades y exigencias con lo que se ven en la necesidad de agilizar y mejorar sus procesos de servicio. Todo esto hace que el entorno laboral este cargado permanentemente de estímulos nocivos para los trabajadores, como por ejemplo mucha carga mental y sensación de saturación, y que en el tiempo puede desencadenar en un cuadro denominado el estrés laboral.

Algunos estudiosos afirman que el estar expuesto a estos factores psicosociales presentes en el trabajo durante un tiempo prolongado y sin un mecanismo de control puede provocar estrés y por ende constituir un factor de riesgo de enfermedad cardiovascular e incluso trastornos musculoesqueléticos (Karasek y Theorell, 1990) (Siegrist y Peater, 1996) (Stansfeld y Marmot, 2002).

Todas estas afirmaciones no hacen más que sustentar una nueva problemática que enfrentan hoy en día las organizaciones ya que la insatisfacción del trabajador, el absentismo laboral y en algunos casos la accidentabilidad están relacionados con la carga mental presente en el trabajo Rubio, Díaz, Martín, y Puente, (2004).

Por tanto se hace evidente que el personal administrativo de la universidad objeto del estudio no está exenta de esta realidad que enfrentan sus trabajadores y que en aras de su sostenibilidad la institución requiere tener empleados motivados y sanos, tanto a nivel psicológico y físico, y que para lograrlo, las políticas de recursos humanos deben ser congruentes con esta iniciativa.

Queda claro entonces que las instituciones educativas de educación superior están evolucionando en una dirección que se basa cada vez más en el conocimiento mental, la habilidad producto de la experiencia y el talento, así como en la auto-gestión y la atención a necesidades propias y sociales de los trabajadores, de la empresa y de la sociedad en general.

Como se puede observar estas dos variables (riesgos psicosociales y satisfacción laboral), presentes en el comportamiento institucional observado, afectan directamente al potencial humano, ya que los encargados de cumplir esta labor tienen la necesidad de adaptarse al cambio con el fin de cumplir eficientemente con los objetivos generales de la organización como son el brindar bienes o servicios con estándares de: calidad, productividad, sostenibilidad, etc. Aun a costa de su salud mental y física.

1.2. Formulación del Problema

Por tanto, los comentarios desarrollados conducen a describir el problema de la investigación presentada con las siguientes preguntas:

Pregunta General:

¿Qué relación existe entre riesgos psicosociales y la satisfacción laboral en el personal administrativo de una institución privada de educación universitaria con sede en Lima?

Preguntas Específicas:

¿Qué relación existe entre los riesgos psicosociales en la dimensión de exigencias psicológicas y la satisfacción laboral en el personal administrativo de una institución privada de educación universitaria con sede en Lima?

¿Qué relación existe entre los riesgos psicosociales en la dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades y la satisfacción laboral en el personal administrativo de una institución privada de educación universitaria con sede en Lima?

¿Qué relación existe entre los riesgos psicosociales en la dimensión apoyo social en empresa y Calidad de Liderazgo y la satisfacción laboral en el personal administrativo de una institución privada de educación universitaria con sede en Lima?

¿Qué relación existe entre los riesgos psicosociales en la dimensión compensaciones y la satisfacción laboral en el personal administrativo de una institución privada de educación universitaria con sede en Lima?

¿Qué relación existe entre los riesgos psicosociales en la dimensión doble presencia y la satisfacción laboral en el personal administrativo de una institución privada de educación universitaria con sede en Lima?

1.3. Importancia y justificación del estudio.

En el contexto del desarrollo organizacional de las instituciones educativas de educación superior en el país, se observa que ya se han creado modelos y marcos referenciales oficiales para regular la calidad educativa así como también la seguridad y salud de los trabajadores, pero no se han evidenciado con exactitud resultados concretos ni tangibles, posiblemente por que las instituciones involucradas se centran mucho en el tema del cumplimiento normativo sin considerar la naturaleza y el objetivo de estos lineamientos.

En este sentido, la investigación propuesta determina información importante acerca de los riesgos que se expone el trabajador en la gestión interna de información y las relaciones interpersonales que exige su trabajo, además de identificar la satisfacción laboral al participar de este sistema organizacional.

Representar las diferencias o similitudes significativas entre estas variables presentes en los procesos de organización del trabajo y analizar los resultados, nos brindara datos más objetivos para tomar medidas preventivas y correctivas que resulten oportunas para atenuar tales riesgos y mejorar la organización del trabajo y sus resultados.

Esta investigación busca principalmente medir los aspectos más importantes que se registran en el proceso natural de trabajo del personal administrativo y que tenga relación con la manera de como su sistema psicológico percibe esta realidad como satisfactorio y que además esta percepción pueda generar algún riesgo para la salud física o mental del trabajador.

Los procesos y procedimientos pueden desarrollarse mejor en una empresa que considera importante la identificación y control de sus riesgos psicosociales, pues la preocupación e inversión por la salud mental de sus empleados suele ser costo efectivo en las organizaciones modernas.

Esto aporta también al cumplimiento normativo de los estándares de las condiciones laborales saludables que hoy en día se ha convertido en otro factor importante a considerar en las instituciones formales en el país por que se relacionan directa o indirectamente con la creación de valor de la empresa expresado en términos de: disminuir el ausentismo, las renuncias voluntarias, motivación baja, detrimento de las relaciones laborales y mejorar el clima laboral, evitando sanciones tanto de tipo civil como administrativas.

La identificación, valoración y control de los factores de riesgo de origen psicosocial y el planteamiento de las medidas preventivas correspondientes, conduce a una gestión eficaz de las personas en la organización, logrando mejor rendimiento, menor ausentismo y mayor satisfacción.

Ahora bien el estudio de la satisfacción laboral del trabajador como punto de referencia para correcto funcionamiento sistema organizacional es importante porque es un punto de partida para mejorar el clima y la calidad de vida del trabajador. Algunos estudios en Latinoamérica nos muestra que el personal administrativo en las universidades no tienen satisfacción con el trabajo principalmente por las condiciones físicas que existen, la remuneración y las recompensas que reciben. Ansa, M., & Acosta, A. (2008).

Los resultados del presente estudio brindan bases para otras investigaciones más profundas relacionadas al análisis del potencial humano y su importancia en el logro de los objetivos institucionales, en aras de buscar el equilibrio organizacional.

El estudio de la relación entre estas dos variables nos brinda información confiable para que las autoridades universitarias puedan establecer políticas destinadas a entender y desarrollar la administración interna de sus procesos, Estas medidas podrán ser orientadas a disminuir las fuentes de riesgos laborales y mejorar la satisfacción laboral que se traduzcan finalmente en indicadores de desarrollo institucional.

Resulta relevante este estudio, que analiza los factores de riesgo psicosocial y variables como la satisfacción laboral en trabajadores ligados al ámbito de la educación universitaria. Porque en la medida que se evidencien los elementos psicosociales negativos del trabajo relacionados con el nivel de la satisfacción laboral y la salud mental del trabajador se podrán implementar medidas correctivas y preventivas adecuadas al entorno específico del trabajo. Que finalmente se traduzca en procesos sostenibles en el tiempo y mejora continua.

1.4. Delimitación del estudio.

1.4.1. Delimitación Espacial: El presente estudio se va a desarrollar dentro del Campus Universitario de la Universidad Alas Peruanas ubicado en el Jirón Pedro Ruiz Gallo 251, Pueblo Libre. Donde se ubican las direcciones administrativas de 15 escuelas académicas

que incluyen 8 escuelas de Ciencias de la Salud y 7 escuelas en el campo de la Administración e ingenierías.

1.4.2. Delimitación Temporal: El estudio se está desarrollando durante un periodo de 13 meses que va desde Octubre del 2017 hasta Noviembre del 2018, donde de diseño el esquema del proyecto y se desarrolló la ejecución de la misma con el levantamiento de información en las diferentes escuelas del campus y su respectivo análisis de los resultados obtenidos.

1.4.3. Delimitación del Universo: Las unidades de análisis total a ser investigadas están conformada por 50 trabajadores administrativos del campus universitario seleccionados específicamente dentro del campo de la coordinación académica y administrativa en las diferentes direcciones académicas presentes en el local. Se excluye al resto de personal administrativo por no cumplir con las condiciones específicas de carga laboral planteadas en el marco teórico y los criterios de inclusión del presente estudio.

1.4.4. Delimitación del Contenido: El presente estudio se centra básicamente en la evaluación de las condiciones laborales respecto a los agentes de riesgo psicosocial presentes en el trabajo que incluye aspectos de las exigencias mentales, apoyo social, compensaciones, entre otros. La cual será analizada respecto a su relación con el nivel de Satisfacción Laboral presente en los trabajadores. Estos contenidos están escogidos para el análisis de estudio por ser aspectos preponderantes dentro del tipo de trabajo administrativo que desarrollan tanto los coordinadores académicos y administrativos, que incluye atención directa a alumnos y docentes, gestión de horarios y aulas, control administrativo de procesos académicos y titulación. Entre otros aspectos no menos importantes.

1.5. Objetivos de la Investigación.

1.5.1. Objetivo General:

Determinar la relación que existe entre riesgos psicosociales y la satisfacción laboral en el personal administrativo de una institución privada de educación universitaria con sede en Lima.

1.5.2. Objetivos Específicos:

- Determinar la relación que existe entre los riesgos psicosociales en la dimensión de exigencias psicológicas y la satisfacción laboral en el personal administrativo de una institución privada de educación universitaria con sede en Lima.
- Determinar la relación que existe entre los riesgos psicosociales en la dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades y la satisfacción laboral en el personal administrativo de una institución privada de educación universitaria con sede en Lima.
- Determinar la relación que existe entre los riesgos psicosociales en la dimensión apoyo social en empresa y calidad de liderazgo y la satisfacción laboral en el personal administrativo de una institución privada de educación universitaria con sede en Lima.
- Determinar la relación que existe entre los riesgos psicosociales en la dimensión compensaciones y la satisfacción laboral en el personal administrativo de una institución privada de educación universitaria con sede en Lima.
- Determinar la relación que existe entre los riesgos psicosociales en la dimensión doble presencia y la satisfacción laboral en el personal administrativo de una institución privada de educación universitaria con sede en Lima.

2. CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1. Marco Histórico:

2.1.1. Marco Teórico Histórico de Riesgo Psicosocial

El inicio formal de la preocupación por los factores psicosociales y su relación con la salud laboral proviene de la década de 1970, fecha en la que consta una clara llamada de la asamblea mundial de la salud para documentar la importancia y los efectos de los factores psicosociales en el trabajo sobre la salud de los trabajadores.

Uno de los primeros documentos oficiales en abordar el tema de los factores psicosociales laborales fue “Los factores psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control” documento publicado por la organización Internacional del Trabajo en 1984. En el cual se comienza por reconocer que “Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos” OIT (1986). Se propone entonces como definición que “Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo” OIT (1986)

Un segundo documento histórico fue editado por la OMS y coordinado por Kalimo, El-Batawi y Cooper (1988), denominado “Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud. Donde menciona que este tipo de factores se originan de la percepción y la experiencia de los trabajadores y que está influenciado por los innumerables factores que afectan al trabajador. Un elemento clave es la diferenciación que introduce El-Batawi (1988) al hablar sobre el doble efecto que pueden tener los factores psicosociales: positivos o negativos.

El tercer momento histórico se relaciona a las primeras aproximaciones conceptuales al tema vinculando los efectos de la organización sobre el trabajo y la salud. Cuya publicación se

relaciona a la tercera edición de la Enciclopedia de la Seguridad y Salud en el Trabajo OIT (1998), es a partir de estos momentos que la organización en el trabajo y los factores organizacionales se convierten en expresiones intercambiables para referirse a los factores psicosociales y sus efectos sobre la salud.

En el Perú el análisis del sistema de trabajo nace formalmente con la LSST (Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2008). En ese contexto podemos encontrar que entre los riesgos denominados psicosociales destacan: la monotonía, la repetitividad de las tareas, la duración muy breve del ciclo de trabajo, la falta de significado percibido de las tareas que se realizan y otras características similares. Sin embargo, dada la coyuntura actual, antes descrita, se ha experimentado un fuerte incremento de las actividades laborales en los servicios y ello representa un cambio importante en las características de la actividad laboral y de su contexto. Lógicamente ello supone también la aparición de nuevos riesgos psicosociales y con ello nuevos retos para las empresas que han de prevenir esos riesgos y potenciar la salud de los trabajadores.

Modelo demanda-control-apoyo social, Karasek y Johnson.

El modelo de demandas/control se ha desarrollado, en relación con entornos de trabajo cuyo factor estresor es crónico, que si bien es cierto no predispone una amenaza para la vida pero son resultado de decisiones que hacen las personas en materia de organización.

El modelo de demandas/control (Karasek 1976; Karasek 1979; Karasek y Theorell 1990), se centra en las características psicosociales del trabajo: las demandas psicológicas que éste plantea y su relación con el de control de las tareas y uso de las capacidades (incluye la toma de decisiones).

El modelo plantea, como primer punto, el riesgo de enfermedad en relación con el estrés, y luego los correlatos de comportamiento activo/pasivo de los puestos laborales.

Desde el punto de vista académico, es un modelo sencillo que ayuda a entender aspectos importantes que son de interés para los estudiosos de la salud y la seguridad en el trabajo en el

ámbito social; como por ejemplo que no sólo los riesgos físicos, producen enfermedades y lesiones sino que también puede ser producto de las características de organización social del trabajo; o que las consecuencias relacionadas con el estrés se vinculan estrechamente con la organización social de la actividad del trabajo y no sólo con sus exigencias; también que no sólo las características personales afecta a los riesgos relacionados con el estrés, sino la actividad social del trabajo; y que la posibilidad tanto de un “estrés positivo” como de un “estrés negativo” puede explicarse en una combinación de demandas y control, que ofrece un modelo práctico donde el empezar a analizar la respuesta personal al estrés en el caso de los trabajadores de servicios, los administrativos y otros trabajadores para los que ésta es una cuestión delicada.

Además de los resultados del trabajo, el modelo ofrece aspectos importantes de los responsables del trabajo, quienes comúnmente están interesados por los indicadores de productividad. La dimensión “demanda psicológica” se relaciona con “cuánto se trabaja”; la dimensión “latitud de toma de decisiones” brinda aspectos de organización del trabajo, como por ejemplo quién toma las decisiones y quién realiza qué tareas. La hipótesis de aprendizaje activo del modelo explica los procesos motivacionales del trabajo de alto rendimiento. El razonamiento económico del sistema laboral moderno, que ha sido muy aceptada antiguamente sobre la creación de puestos de trabajo productivos, difiere en el modelo de demandas/control a las consecuencias negativas para la salud. El modelo contiene aspectos alternativos y de promoción de la salud sobre la organización del trabajo que hacen hincapié en la amplia gama de las capacidades y la participación de los empleados y que pueden desarrollar asimismo ventajas económicas para los sistemas productivos innovadores y para los sectores que brindan servicios debido a sus crecientes posibilidades de aprendizaje y participación activa.

Hipótesis del modelo demandas/control

Hipótesis de la tensión del trabajo: La primera hipótesis es que tanto la fatiga, ansiedad, depresión y enfermedad física son los aspectos de tensión psicológica más negativas y se evidencian cuando las exigencias psicológicas del puesto laboral son altas y la toma de decisiones del trabajador es baja o esta disminuida. (Figura 1). Estas reacciones no favorables, de tipo estrés, que se dan cuando existen limitadas oportunidades para disminuir el factor estresor, se

denominan “tensión psicológica” (no se utiliza en este punto el término “estrés”, pues lo definen de otra manera muchos grupos).



Figura 1 • Modelo de exigencia psicológica/margen de toma de decisiones. Robert Karasek 1979.(reimpreso con permiso)

Fuente: Karasek 1979

Kerckhoff y Back (1968) concluyeron en sus estudios de que cuando no se podían adoptar las medidas normalmente necesarias para hacer frente a las presiones del trabajo se producían en el comportamiento los síntomas de tensión más graves.

En el modelo, la “latitud de toma de decisiones” se entiende como la capacidad del empleado para controlar sus acciones mediante la utilización de sus capacidades y no para controlar a otras personas. Los componentes en estas escalas son los siguientes: la *autoridad sobre las tareas* – que tienen que ver con el control total de las actividades para el cumplimiento del trabajo en la empresa (llamada también autonomía), y la *discrecionalidad de las capacidades* – que se relaciona al control de las capacidades del trabajador sobre el empleo mismo, también determinado socialmente en el trabajo (y muchas veces denominada variedad o “complejidad sustantiva” Hackman y Lawler (1971) Kohn y Schooler (1973).

Es evidente que se requiere un nivel específico de “exigencias” para aprender nuevas habilidades y tener un buen rendimiento laboral, pero un nivel muy alto es evidentemente perjudicial. No obstante, las investigaciones muestran resultados que refieren que en la mayoría de las situaciones de trabajo existe un problema de exceso de carga y no necesariamente de carga insuficiente.

Hipótesis de aprendizaje activo

Cuando el empleado experimente control alto sobre su trabajo y además son elevadas las demandas psicológicas, pero no necesariamente abrumadoras (Figura 1), los resultados que se producen son el aprendizaje y el crecimiento lo cual contribuye con la hipótesis de aprendizaje activo. Este tipo de trabajo se califica de “activo”, pues según los estudios realizados en países como Suecia y Estados Unidos se evidencian que estos trabajadores son los más activos no solo en su vida laboral sino también en el ocio y en la actividad política a pesar de las fuertes exigencias del trabajo (Karasek y Theorell 1990).

Se puede entender que existe una tensión psicológica media para este “trabajo activo”, pues gran parte del esfuerzo que provocan muchos de los factores estresores del trabajo son tomados por los empleados como “retos” dando como resultado una acción de forma directa o solución eficaz de problemas, de tal forma que queda poca tensión de carácter residual que cause trastornos. Esta hipótesis se presenta paralela al “concepto de competencia” de White (1959): el estado psicológico de las personas cuando asumen un reto personal se ve realzado al aumentar las “demandas”: teoría de la motivación basada en el entorno. Este modelo asume entonces que los estímulos para lograr el crecimiento y el aprendizaje que ofrecen este tipo de situaciones en un contexto laboral, contribuyen a elevar la productividad.

Cuando el trabajador dispone de la suficiente latitud de toma de decisiones hace una “elección libre” en cuanto a manera más conveniente de afrontar un estresor reciente, esa nueva respuesta de comportamiento lo podríamos calificar como eficaz y se incorpora a su repertorio personal de aprendizaje positivo. El nivel potencial de sus competencias en el futuro será más alto debido a

que aumento la gama de soluciones a los retos del entorno dando como resultado un aumento en la motivación.

Según el modelo de demandas/control las condiciones de poca exigencia y poco control (Figura 1) generan un ambiente de trabajo muy poco “motivador” que terminan en un “aprendizaje negativo” o a una pérdida progresiva de capacidades adquiridas anteriormente.

Acorde con esta información podemos indicar que, con el tiempo, los empleados que trabajan en esos puestos se van distanciando de las actividades de ocio y de la actividad política fuera de su vida laboral (Karasek y Theorell 1990). Esos trabajos denominados “pasivos” pueden ser el resultado de la “indefensión aprendida” que estudió Seligman (1975) a partir de una secuencia de situaciones de trabajo en las que se rechazaban las iniciativas de los trabajadores.

Por tanto se dice que las exigencias del entorno laboral puedan exteriorizarse en términos tanto positivos como negativos y es equivalente con la idea de que hay un estrés “bueno” y un estrés “malo”. Los datos evidencian que deben utilizarse como mínimo dos mecanismos diferentes para explicar el “funcionamiento psicológico” en el trabajo, lo cual es una de las principales formas de validar la estructura pluridimensional del modelo de “demandas/control”. La diagonal B (“activo”-“pasivo”) muestra que los mecanismos de aprendizaje actúa de forma independiente con los mecanismos de tensión psicológica. Resulta así un modelo práctico y didáctico que incluye tanto las dos dimensiones de la actividad laboral como los dos mecanismos psicológicos principales.

Ampliación del modelo: Hipótesis de apoyo social

Johnson ha ampliado el modelo de demandas/control añadiéndole como tercera dimensión el apoyo social (Johnson 1986) (Kristensen 1995). Esta inclusión propone la hipótesis básica, que muestra que los puestos laborales con altas exigencias y escaso control y que también tienen un escaso apoyo social en el trabajo son los que mayor riesgo de presentar alguna enfermedad, se ha probado empíricamente con éxito en diversos estudios sobre enfermedades crónicas. Al añadir esta nueva dimensión se aprecia claramente la necesidad de que cualquier teoría sobre el estrés en

el trabajo evalúe las relaciones sociales en el lugar de trabajo (Karasek y Theorell 1990) (Johnson y Hall 1988).

En esta nueva situación se pretende evidenciar que el apoyo social “amortigüe” la tensión psicológica para lo que se requiere un buen grado de integración social y emocional y de la confianza entre los compañeros de trabajo, supervisores, etc. Este enfoque es denominado también como el “apoyo socioemocional” Israel y Antonucci (1987).

Al incluirle el apoyo social, el enfoque de demandas/control resulta más efectivo cuando se trata de replantear los puestos de trabajo. Los cambios diversos en las relaciones sociales que se dan entre los trabajadores (es decir, los grupos de trabajo autónomos) y los cambios en la latitud de toma de decisiones casi no se pueden separar en los procesos de rediseño del trabajo, sobre todo en los procesos “participativos” House (1981)

Entonces se puede decir que son más sencillas las relaciones existentes con los niveles de interacción con los compañeros de trabajo y los supervisores y la enfermedad crónica que en el caso particular de la latitud de toma de decisiones, además las relaciones sociales pueden aumentar de forma importante, reduciendo el margen de la estimulación del sistema nervioso que se puede desarrollar como vínculo entre la situación social y la enfermedad.

Finalmente los intentos de facilitar los métodos colectivos de comportamiento activo se enfocarían probablemente en la distribución y en la capacidad de uso de las competencias, las estructuras y aptitudes de comunicación, las posibilidades de coordinación y las “aptitudes de inteligencia emocional” Goleman (1995), así como en la confianza que tan importante es para el apoyo social.

Modelo del ajuste: Persona – Entorno (P- E)

Esta teoría de Robert D. Caplan, del ajuste persona-entorno (PE) brinda un marco completo para evaluar y predecir la forma en que las características personales de los trabajadores y su entorno laboral determinan conjuntamente su bienestar. Ahora bien, basado en estas afirmaciones se

puede desarrollar un modelo para reconocer los puntos de intervención preventiva. Se han propuesto varias formulaciones del modelo PE, de las que las más conocidas son las de Dawis y Lofquist (1984), French, Rodgers y Cobb (1974), Levi (1972), McGrath (1976) y Pervin (1967).

Para poder evaluar claramente los componentes conceptuales de esta teoría del ajuste PE y sus diferentes repercusiones en el ámbito de la investigación y aplicación se puede tener en cuenta la teoría de French y otros investigadores del área, que se representa en la Figura 2.

Un ajuste de carácter deficiente puede contemplarse desde diferentes perspectivas como son: las necesidades del mismo trabajador denominado ajuste necesidades-ofertas y las exigencias del entorno laboral llamado ajuste exigencias-capacidades.

La expresión “ajuste necesidades-ofertas” está referido al grado en que las necesidades del colaborador, como la necesidad de utilizar sus capacidades y aptitudes, se relaciona directamente con lo que le ofrece el entorno de trabajo, es decir las oportunidades que le brinda para satisfacer sus necesidades específicas.

El “ajuste exigencias-capacidades” se refiere a que las exigencias de trabajo son satisfechas con las aptitudes y capacidades del trabajador en la práctica de sus funciones.

Estos dos tipos de ajuste descritos pueden mostrarse en un mismo momento. Como por ejemplo, una situación donde la carga laboral puede hacer que no se satisfagan las exigencias del trabajador y en el mismo momento amenazar la necesidad de que el trabajador satisfaga otras.

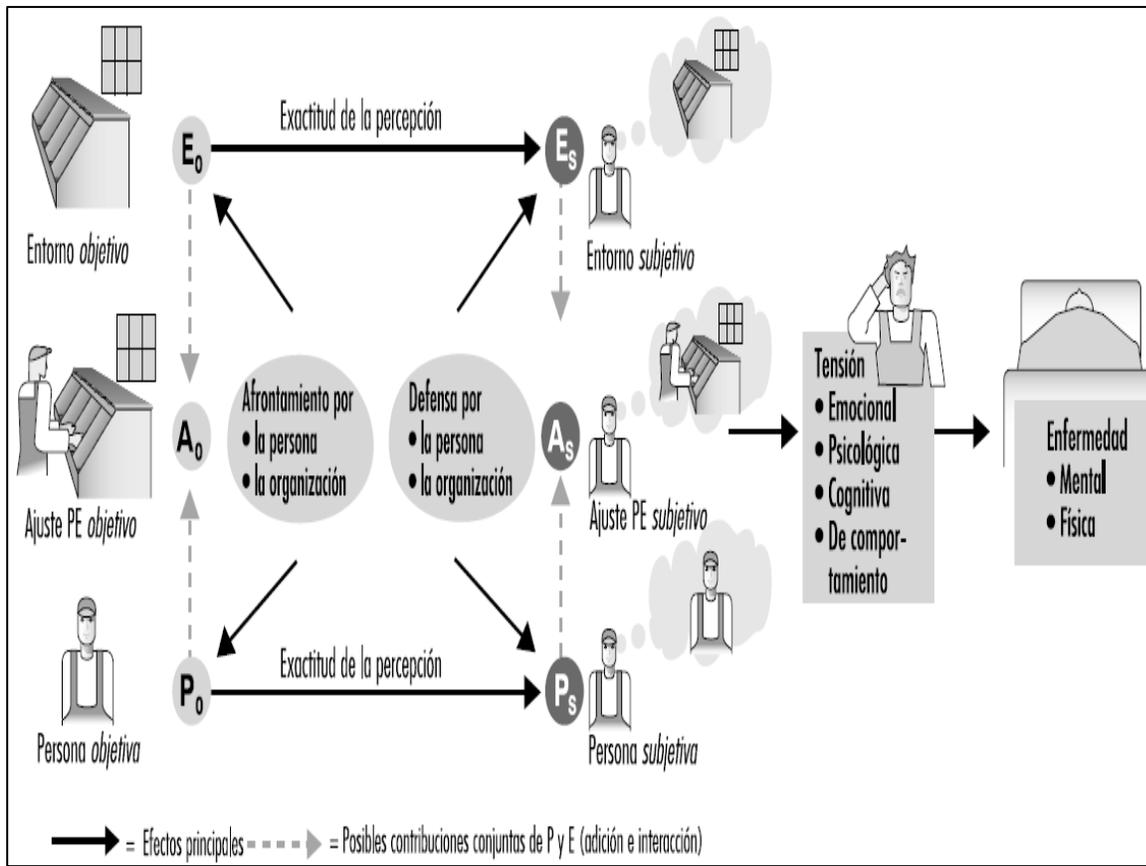


Figura 2• Esquema de la teoría del ajuste persona-entorno (PE) de French, Rogers y Cobb (1974). Figura adaptada de Harrison 1978..(reimpreso con permiso)

Conceptualización de la persona (P) y el entorno (E)

Esta teoría presenta las características de la persona (P) tanto en necesidades como capacidades, mientras que en las características del entorno considera las ofertas y oportunidades para satisfacer las necesidades del trabajador y exigencias que contrastan a sus capacidades. Para que así se pueda evaluar aspectos donde P es igual, es mayor o es menor que E. ES decir que la teoría exige que P y E se puedan medir en dimensiones comparables. Lo que significa que P y E deben medirse en con auténticos puntos cero y en escalas de intervalos iguales. Por dar un ejemplo, se podría evaluar el ajuste PE con respecto a la carga laboral en un trabajador administrativo de ingreso de datos sobre el criterio de número de pulsaciones por minuto que exige esa tarea E. Y así poder determinar la relación entre estas dos variables.

Ahora bien los investigadores generalmente utilizan opciones poco ideales como las escalas de tipo Likert. Por ejemplo, consideran en la evaluación hasta qué punto el empleado desea tener control sobre el ritmo de trabajo (P) y cuánto control ofrece los aspectos tecnológicos del puesto (E) donde se pueda utilizar una escala de clasificación, donde el valor 1 corresponda a la falta total o casi total de control y un valor de 5 a un control completo.

Distinción entre ajuste subjetivo y ajuste objetivo

El ajuste subjetivo (AS) está relacionado a las percepciones de persona y entorno que el empleado tiene dentro del trabajo, mientras que el ajuste objetivo (AO) considera las evaluaciones que en teoría no presentan algún grado subjetivo ni error.

En términos prácticos se puede decir que siempre hay un error de medición, de manera que se hace difícil construir medidas objetivas de forma auténtica. En consecuencia, las investigaciones realizadas buscan establecer distinciones representativas de trabajo entre el ajuste objetivo y el ajuste subjetivo, de tal manera que se consideran medidas del ajuste objetivo a aquellas que son relativamente, y no absolutamente, de modo que no exista el sesgo ni el error. Por ejemplo, dentro de las evaluaciones experimentales se puede considerar el ajuste PE objetivo respecto a la capacidad de un trabajador administrativo ingresando datos en un computador evaluando el ajuste entre el número de pulsaciones en el teclado en un minuto que constituye la carga de trabajo efectiva que se le asigna al empleado (EO) y la capacidad individual evaluada en una prueba objetiva de la destreza técnicamente empleada (PO).

El ajuste subjetivo PE se puede percibir si pedimos al trabajador que estime aproximadamente su capacidad de realizar pulsaciones por minuto (PS) y lo que realmente exige su puesto de trabajo (ES) respecto al número de pulsaciones por minuto. Debido a que este tipo de medición de carácter objetivo presenta dificultades metodológicas, en gran parte de las evaluaciones de la teoría del ajuste PE sólo se han usado medidas subjetivas de P y E. De tal manera que con estas pruebas se obtenga información sobre las diversas dimensiones en este campo, entre las cuales se pueden mencionar el ajuste relacionado a la responsabilidad respecto del trabajo y el bienestar de otras personas.

Modelo del estrés de la NIOSH (National Institute for Occupational Safety and Health).

Este marco de referencia, menciona que los factores psicosociales relacionados con el trabajo se llaman comúnmente “estresores” los cuales generan al trabajador unos efectos a nivel psicológico que influye en el comportamiento y hasta las condiciones físicas que pueden finalmente influir en la salud del trabajador. Sin embargo, como se puede observar en la Figura 3, intervienen muchos otros factores individuales y contextuales denominados “moderadores del estrés” que de alguna forma tienen efectos en los estresores sobre la salud y el bienestar del trabajador.

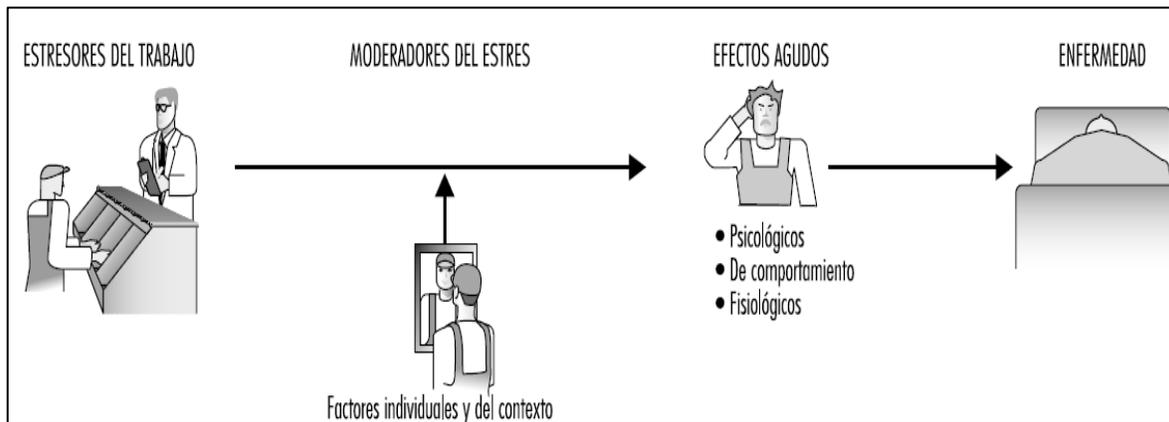


Figura 3. Modelo de estrés del trabajo del National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH)..(reimpreso con permiso)

Sin embargo, a pesar de haber similitudes conceptuales, existen diferencias teóricas entre estos dos modelos que son significativas. Por ejemplo, el modelo del NIOSH y del modelo de ajuste P-E, ambos reconocen que en el lugar de trabajo hay muchos factores que son potenciales para generar riesgo psicosocial, en cambio el modelo de demandas-control se centra principalmente en un número muy limitado de dimensiones en el ámbito psicosocial, los cuales se relacionan con la carga psicológica del trabajo y con la posibilidad que tienen los empleados de poder ejercer el control (denominada también “latitud de toma de decisiones”) sobre algunos aspectos de su trabajo. Además, estos dos modelos (demandas-control y NIOSH) se diferencian de los modelos de ajuste P-E en la forma de cómo se enfoca al trabajador. En el modelo de ajuste P-E se prioriza

la percepción personal del equilibrio entre los aspectos del puesto laboral y las habilidades del trabajador. Este rol central de las percepciones acerca la teoría del ajuste P-E a otra diferencia de la teoría del estrés referida por Lazarus (1966), en la que las diferencias individuales al valorar los estresores psicosociales y establecer estrategias para hacer frente a ellos determina críticamente el resultado de estrés. Ahora, si bien es cierto que no se niega la relevancia de las diferencias individuales, en NIOSH se da más prioridad a factores del entorno como potenciadores de estrés, como se observa en la representación gráfica del modelo, Figura 3. En resumen, este modelo plantea que la mayoría de los estresores suponen una amenaza para la mayor cantidad de empleados durante la mayor parte del tiempo laboral, con independencia de las circunstancias.

Similar hincapié se observa en otros modelos del estrés y del estrés en el trabajo (por ejemplo, Cooper y Marshall 1976; Kagan y Levi 1971; Matteson e Ivancevich 1987).

Estas formas distintas de enfocar el estudio del estrés repercuten cuando se trata tanto de orientar el trabajo a estrategias de intervención en la organización. Según NIOSH, se plantea la prevención primaria de estrés laboral priorizando los estresores psicosociales en el puesto mismo, y en esa línea el enfoque es coherente con un marco de prevención relacionado a la salud pública. Aunque este enfoque plantea la importancia de los factores personales como la resistencia de éste en origen de la enfermedad, la primera base del sustento en este enfoque consiste en disminuir principalmente la exposición a patógenos ambientales.

El modelo del estrés del NIOSH que se representa en la Figura 3. Ofrece un marco de referencia importante para el resto de esta investigación.

Factores Psicosociales, estrés y salud. Lennart Levi

Se sabe técnicamente que la tensión es “una fuerza que deforma los cuerpos”. Según las ciencias biológicas y la medicina el término estrés se usa para denominar un proceso específico del cuerpo, es decir que cuando una persona se expone a las influencias, cambios, exigencias y tensiones el cuerpo tiene que adaptarse a esa situación. Por ejemplo, si una persona es agredida

de un momento a otro, o cuando alguien se expone a sustancias nocivas o a temperaturas extremas. Ahora bien, estas reacciones no son exclusivas de las exposiciones físicas, sino también se pueden dar de la misma forma ante las exposiciones mentales y sociales.

Condiciones psicosociales en la vida laboral actual

Según entidades internacionales como la Organización Internacional del Trabajo OIT (1975), el empleo no sólo debe respetar la vida y la salud de las personas en su trabajo dándoles cierta libertad, sino debe también servir a la sociedad dando alternativas de crecimiento personal y desarrollo. Estos principios son los siguientes:

1. La exigencia del trabajo debe ser racional, variado y estar acorde a la soportabilidad del trabajador.
2. El trabajador debe aprender constantemente cosas nuevas que lo ayuden a desarrollarse de forma continua.
3. Es necesario que el puesto de trabajo considere la toma de decisiones del trabajador donde se escuche y valide sus opiniones.
4. Debe haber cierto grado de apoyo en el ámbito social en el lugar de trabajo y reconocimiento.
5. Hay que establecer una relación entre lo que hace o produce el trabajador y la vida social laboral.
6. El personal debe sentir que el trabajo lleva a algún tipo de futuro en su línea de carrera.
7. La Organización de Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) plantea ideas algo diferentes y menos optimistas como por ejemplo:
 - Que las personas adultas deben aceptar el trabajo como una obligación y una necesidad actual.
 - El puesto trabajo común y los espacios laborales se diseñan con una lógica exclusiva bajo los criterios de eficiencia y productividad.
 - Tanto los recursos tecnológicos y de capital financiero son los determinantes básicos de la optimización de los sistemas laborales.
 - Los cambios se suceden principalmente en su mayor parte al deseo de conseguir un ilimitado crecimiento económico.

- Otras instituciones del sistema social han adoptado fórmulas que contribuyen grandemente a fortalecer este tipo de organizaciones que buscan constantemente ser competitivas en el nuevo mercado laboral.

Entonces se puede concluir que en el corto plazo, según esta enumeración de la OCDE se producen grandes beneficios traducidos en una mayor productividad a menor costo, con su consecuente incremento de la riqueza. Sin embargo, en el largo plazo se puede generar inconvenientes como el aumento del número de empleados insatisfechos, estresados y con mucha probabilidad de generar un mal estado de salud, esto se reafirma con el aporte de algunos estudiosos que refuerzan la idea de que se puede afectar a su vez a la esfera económica, aunque los costes económicos de esos efectos no se han tenido en cuenta sino hasta épocas muy recientes (Cooper, Luikkonen y Cartwright 1996; Levi y Lunde-Jensen 1996).

2.1.2. Marco Teórico Histórico de Satisfacción Laboral

Dentro del marco histórico se evidencian que desde 1970 aparecen diversos marcos o modelos que buscan describir la satisfacción laboral. Una primera referencia teórica muestra una aproximación que intenta clasificar las teorías en dos grupos: las referidas a contenido y la de proceso propuesto por Campbell, Dunnette, Lawer, y Weick. Los modelos dinámicos aparecen a mediados de 1975 y dan origen a lo que se conoce como eventos situacionales cuyos representantes principales son Salancik y Pfeffer en 1977. Finalmente luego de algunos años Peiró en 1996 plantea nuevos enfoques que considera las teorías que se relacionan con las discrepancias de carácter inter e intrapersonales.

En el primer caso las teorías de contenido se preocupan principalmente en describir los factores particulares que se hallan dentro de la satisfacción, que incluye: el número de las distintas necesidades, la manera en que estas se organizan y las consecuencias cuando no se satisfacen sus requerimientos. En cambio las teorías de procesos se enfocan principalmente los procesos “mentales” los cuales conllevan al logro de la satisfacción y la ejecución de la actividad laboral.

Luego el enfoque de discrepancias plantea que la satisfacción está influenciada del nivel de similitud de lo que el empleado busca en su labor con lo que realmente puede conseguir del mismo. Es decir que cuando existe mayor diferencia de lo se persigue y lo que realmente logra, la satisfacción ira disminuyendo.

Herzberg otro estudioso de la conceptualización de la satisfacción laboral habla que los factores que generan la satisfacción laboral no son necesariamente factores ambientales, sino también los relacionados al contenido mismo del trabajo. Y si seguimos en esa línea vemos que para mejorar la satisfacción laboral no es necesario mejorar aspectos del contexto laboral, sino más bien el contenido del puesto de trabajo en si para enriquecerlo. Otro punto relevante de esta teoría es la manifestación de factores que causan de forma diferenciada la satisfacción y la insatisfacción, (Peiró, 1996).

Luego con el desarrollo del comportamiento organizacional en una empresa, la satisfacción laboral aparece estrechamente vinculada con la producción laboral, la ausencia en el trabajo y la rotación de personal. Y que el aumento del nivel de la satisfacción podría tener efectos positivos sobre el desempeño ocupacional. No obstante, si se indaga en las referencias bibliográficas se puede observar que en varias investigaciones dicha relación no es tan clara como podría pensarse, y que no siempre hay una proporcionalidad directa entre la satisfacción y desempeño laboral. Judge, Thoresen, Bono y Patton (2001) mencionan un promedio de siete modelos que tratan la relación satisfacción laboral y desempeño laboral, en donde concluyen que tiene poco sentido considerar la relación de forma tradicional, y que es mejor reconceptualizar las propuestas sobre actitudes. Considera más bien que las emociones positivas se relacionan con el desempeño.

Si se considera otras investigaciones al respecto se puede ver que hay escasa evidencia sobre una relación simple o a veces considerable entre la satisfacción de los empleados y su nivel o capacidad de ejecución. De la misma manera se registra una correlación negativa de carácter significativo entre satisfacción y la ausencia en el trabajo. Bayfield & Crockett, (1955). En otro contexto, en la decisión de dejar una institución no solo corresponde en el nivel de satisfacción de las necesidades y expectativas del empleado sino las expectativas de un puesto de mejor condición en la empresa. March & Simons (1977).

Sin embargo, si se considera los alcances de la psicología positiva descritos ampliamente en el trabajo de Sachau (2007) se puede observar que la psicología positiva es el estudio de los aspectos humanos de orden positivo, como es la autoestima, bienestar, creatividad entre otros, enfocado en las fortalezas de las personas principalmente y no necesariamente en sus debilidades. Todo esto se vuelve muy relevante para los profesionales preocupados por el desarrollo del talento humano, Sachau propone que los trabajadores experimentarán 30 mayores niveles de satisfacción y compromiso con sus trabajos si estos proporcionan oportunidades de reconocimiento, relaciones cercanas, crecimiento psicológico y desarrollo profesional, es decir, si incluyen factores de motivación. Entonces existe la probabilidad que las personas que se sientan más satisfechos, rendirán mejor, es decir cuando su satisfacción este apoyada por emociones positivas, lo cual les permita sentir desarrollo y crecimiento y a la vez que existe un real aporte en su puesto laboral. Considerar este estudio respecto a la relación entre todos estos factores re hace muy importante para tomarlo en cuenta en el desarrollo de las personas en las organizaciones.

Teorías del contenido y de proceso.

Las teorías de contenido y de proceso plantean sobre cuáles son los puntos referenciales y qué factores primordiales se encuentran en la satisfacción laboral, considerar el número de distintas necesidades, la manera en que se pueden organizar y las consecuencias directas cuando no se ven satisfechas dichas necesidades. Las teorías respecto a los procesos dan mayor importancia a los aspectos “mentales” que son indispensables para lograr la satisfacción del empleo.

Teorías de las discrepancias intra e interpersonales (Peiró, 1996).

Respecto a este tema de la discrepancia o también llamado desajuste se plantea que la satisfacción depende de la relación lineal directa de lo que el trabajador busca en el empleo con lo que principalmente consigue en él. Por tanto se propone que mientras exista una diferencia significativa de lo se persigue y lo que se logra realmente, la satisfacción ira en decremento.

La discrepancia en si se presenta de dos maneras: intrapersonal e interpersonal. La primera se refiere a aquellas que resultan de una comparación los aspectos psicológicos entre la percepción

de las experiencias que suceden en la realidad y el “criterio de comparación” personal. Este aspecto puede referirse a las necesidades de las personas como los valores o a las recompensas que se esperan lograr. Respecto a las discrepancias interpersonales parten de un proceso comparativo que hacen los trabajadores de sí mismos con el resto para así poder evaluar su satisfacción laboral. El sistema social también está considerado en este enfoque.

Existen tres postulados básicos que se extienden de esta teoría. En el primer caso se plantea que el empleado tiene necesidades se enfocan en dos puntos específicos una son las “necesidades higiénicas” que son el medio ambiente físico y psicológico del empleo (que incluye la administración interna, línea de mando y sus relaciones, relación interpersonal, salario, status, y seguridad laboral). El otro punto se refiere a las “necesidades de motivación”, que se centra principalmente al contenido del trabajo mismo que tiene que ver con la capacidad de logro, recompensas laborales, línea de carrea y crecimiento profesional.

En el segundo caso, menciona que si las necesidades higiénicas son satisfechas, el empleado experimenta una sensación de satisfacción o se mantiene en estado neutral; ahora bien, la insatisfacción proviene de no cubrir las necesidades higiénicas.

El tercer caso centra su atención en las “necesidades de motivación” y propone que si el trabajador cubre estas necesidades se sentirá satisfecho y si no logra hacerlo podría experimentar falta de conformidad o mantenerse en estado neutral.

Se resume entonces que según estos postulados si se mejora los “factores higiénicos” se puede dirigir la falta de satisfacción del trabajador hacia una posición neutral o incluso mejorar la satisfacción personal y que si los “factores de motivación” se desarrollan y mejoran el empleado de la empresa cambia su estado neutral al e tener mayor satisfacción laboral.

Teoría de “enriquecimiento del puesto”. Herzberg .

Herzberg plantea que la satisfacción laboral depende principalmente del contenido del trabajo y no necesariamente el ambiente laboral. En este sentido, el contexto de trabajo no es un factor

primordial para percibir la satisfacción sino más bien se hace necesario mejorar “enriquecimiento” del puesto para lograr este cometido.

Esto puede significar que para enriquecer el puesto hay que rediseñar el contenido del trabajo y sus aspectos intrínsecos para lograr la satisfacción. Esto implica que los sujetos se sentirían satisfechos si se desempeñaban en trabajos que les permitieran desarrollarse mental y psicológicamente, así como experimentar mayor responsabilidad. (Herzberg, 1959) (en Parra y Paravic, 2002)

Existen posiciones críticas y divergentes a estas ideas como por ejemplo el método de los incidentes críticos propuestos en las investigaciones de Lock, (1976). Otra crítica radica en que los resultados obtenidos por Herzberg sólo se dan con la utilización de su técnica, por lo que no funcionaría si se intenta replicarlo.

Teoría basada en las características del puesto.

Hackman y Oldman (1976) mencionan que el enriquecimiento del trabajo depende de las características mismas del trabajo y de la persona que interactúan con él. Lo que al final determina resultados beneficiosos o no.

Estos investigadores generaron evidencias objetivas de que las características del trabajo afectan directamente las actitudes y comportamientos de los trabajadores gracias a sus estudios de los distintos acercamientos teóricos al rediseño del puesto de trabajo, como se muestra en la teoría de la activación, la motivación e higiene, la que involucra los sistemas sociotécnicos y teoría de las diferencias personales y del trabajo.

De esta manera Hackman y Oldman recalcan la relación existente entre las características del puesto de trabajo y las respuestas personales del trabajador. Lo cual contribuye en grandemente al análisis del origen de la satisfacción percibida en el trabajo.

Estos estudiosos plantean la formulación de cinco dimensiones directamente ligadas al trabajo: autonomía, identificación con el desafío, variedad, significado del desafío y retroalimentación.

Siendo la variedad un punto importante en que se envuelven varias habilidades y talentos que el trabajo requiere, Hackman y Oldman,(1976). Cuando esta variedad existe, se puede observar diferentes modos de ejecutar el trabajo que conlleva a que el empleado disminuya considerablemente la sensación de monotonía o repetición.

Estos mismos autores, plantean que cuando los empleados mantienen una identidad alta pueden decir todo el tiempo “yo hice esto”, donde mantienen esta la sensación en un inicio y un término. La idea central del trabajo radica en que este tiene un impacto importante en las vidas de otros trabajadores, y más aún en personas del entorno en general. Es poder darle al trabajo la importancia debida y consideración. Ahora si el trabajo ya no existiera, se podría pensar que la sociedad sería peor Colquitt et al (2007). Por otra parte, el grado en el que el empleo brinde cierta libertad e independencia en el cumplimiento del rol se denomina autonomía. Y cuando esta existe, los resultados se evidencian producto del esfuerzo. La autonomía en el trabajo se torna importante ya que brinda al trabajador la libertad en los procedimientos, la libertad y manejo de los tiempos, orden personal en la forma de cómo se realiza el trabajo, así como libertad en los métodos que se emplean para completar la tarea Hackman y Oldman (1976).

Finalmente, toma gran relevancia el grado en que se genera la retroalimentación donde el empleado recibe información clara y precisa acerca de cómo se está desempeñando. Según los estudios descritos se puede decir que este feedback no es necesariamente lo mismo que una evaluación de desempeños sino más bien se analiza principalmente las condiciones inherentes al trabajo.

Las dimensiones del trabajo van a incidir primordialmente en tres estados de carácter psicológico, que son: 1) El significado del trabajo (Según las creencias y valores), 2) la responsabilidad por los resultados (factores claves para el trabajador) y 3) el conocimiento sobre los resultados (la percepción de hacer mal o bien la tarea) Hackman y Oldman (1976).

La relación existente entre las dimensiones del puesto de trabajo y los aspectos psicológicos de los trabajadores además de, la relación entre estados psicológicos y resultados, se puede representar a través de los requerimientos personales que el trabajador tiene respecto a su crecimiento. Hackman y Oldman (1976).



Figura 4 Modelo sobre las características del trabajo (Adaptado de Hackman y Oldman, 1976). (reimpreso con permiso)

El modelo de referencia describe que la experiencia personal influye de forma positiva respecto a lo que el empleado aprende (basado en los resultados) y en lo que individualmente ha hecho bien (basado en la experiencia y conocimiento) en tareas que realmente le importan (experiencia significativa).

Para explicar didácticamente este punto, si el trabajador no sabe a ciencia cierta que tan bien hace su trabajo es muy difícil que experimente reconocimiento individual que le permita sentir automotivación a pesar que la tarea resulte significativa para él.

Las personas dentro de una organización que experimentan una alta necesidad de crecer individualmente van a responder positivamente a trabajos donde la motivación se mantenga en el mismo nivel. Con un perfil motivador, Hackman y Oldman (1976) se enfocan a organizaciones que logren potenciar el uso de la variación de habilidades, identificación con la tarea y significado de la misma, como puntos prioritarios.

Teoría de las necesidades de Existencia, Relaciones y Crecimiento.

Alderfer (1972) propone en su teoría la existencia de tres necesidades primarias: de existencia, de relaciones y de crecimiento.

Las necesidades de existencia vienen a ser las que ocupan el nivel más bajo y se centran en las necesidades básicas para la integridad física: como son la satisfacción del agua, alimentación, lugar donde vivir, etc. El empleado las cubre mediante sus remuneraciones y además la necesidad de un ambiente de trabajo agradable y una seguridad laboral relativa.

Existe una necesidad de relación que propone las interacciones que requiere el trabajador con otros compañeros de trabajo y sus consecuentes satisfacciones que esa experiencia produce a través del respeto, el reconocimiento, apoyo emocional, y el sentido de pertenecer a un grupo social. Estas cualidades son cubiertas en el trabajo mediante la interacción social con los compañeros y fuera del ámbito de trabajo con la relación directa con la familia y amigos personales.

Finalmente respecto las necesidades llamadas de crecimiento personal se centran en el yo e involucran la necesidad de progreso en el trabajo y desarrollo personal; estas necesidades se van cubriendo cuando el trabajador aprovecha la experiencia laboral para potenciar al máximo sus capacidades. Aquí se incluye la autoestima y la autorrealización de Maslow; Schultz (1986)

Teoría de la Equidad.

Por su parte Adams plantea que existen diferencias en el comportamiento de un trabajador, basadas en la percepción que este tiene de un trabajo equilibrado con justicia y equidad.

Las propuestas principales que desarrolla esta teoría se vincula con el marco de la disonancia cognoscitiva planteado por León Festinger. Cuya idea medular es que las personas tratan siempre de hacer cosas razonables o lógicas en su forma de pensar, esto significa que su forma de actuar se basa en creencias, o formas de percibir cualquier cosa que sean más compatibles con su forma de ver la vida que contradictorias a esta. Cuando sucede una de estas circunstancias la persona trabaja por superar, ya sea aspectos cognoscitivos lo cual permite cambiar un número de creencias o de actitudes, lo cual varía también la circunstancia patrón de los conocimientos.

Este marco tiene como premisa que la equidad que percibe el trabajador es un estado cognoscitivo donde, la razón entre la inversión de tiempo y esfuerzo en el trabajo de la persona y el beneficio que recibe de esa inversión está conforme con alguna norma social donde la equidad depende de la razón entre aportación y ganancia de un tercer participante. Aquí el trabajador compara lo que está recibiendo por su trabajo con lo que él piensa de otra persona, obtiene por su trabajo.

En la manera que este trabajador ve que la proporción entre aportación y ganancia se diferencia de la tercera persona, se evidencia un estado de disonancia. Esta situación divergente puede ser en diferentes direcciones; es decir que podría darse una compensación más de lo que esperaba o mucho menos. En ambos casos la respuesta a esta situación la impulsaría a actuar en una manera adecuada para entablar un trato equilibrado según se conciba.

Como consecuencia el empleado puede optar por trabajar menos y aumentar sus quejas, o solicitar un incremento en sus remuneraciones; o por el contrario puede darse cuenta que en realidad no es tan necesario para la empresa como lo había percibido en un inicio.

Es necesario recalcar que un trabajo justo no necesita un equilibrio entre las ganancias y pérdidas individuales y los de la tercera persona; sino que es la razón y no las cantidades totales las definen necesariamente la justicia y equilibrio.

Por otro lado debe considerarse que lo que corresponde a compensaciones justas pueden variar grandemente de una persona a otra. No es simplemente una cuestión de sacrificio racional y de compensación física, es decir que los aportes son factores necesariamente individuales. Un elemento que puede considerarse vital es la autoestima del trabajador que regula las predicciones de esta teoría; un trabajador que tiene un buen grado de autoestima podría concebir como justo y equilibrado una circunstancia en la que actúa positivamente y en la que se percibe satisfacción en sus requerimientos personales. Por otro lado si el empleado mantiene una baja autoestima podrá sentir que lo están compensando exageradamente bajo la misma circunstancia.

2.2. Investigaciones relacionadas con el tema:

En las búsquedas efectuadas, se ha ubicado las siguientes investigaciones relacionadas con el tema:

0.3.2. Investigaciones nacionales

Castro, C. (2016 – Lima), “*Riesgos Psicosociales y los Niveles de Estrés en las enfermeras del Centro Quirúrgico y Uci de una Clínica Privada*”. En la Universidad Ricardo Palma, el estudio tuvo como principal objetivo determinar la relación que existe entre los riesgos psicosociales y los niveles de estrés en las enfermeras del Centro Quirúrgico y Unidad de Cuidados Intensivos de una Clínica Privada. Para esto se realizó un estudio cuantitativo y utilizo la metodología descriptiva correlacional-transversal, diseño no experimental.

La población en cuestión estaba constituida por todas las enfermeras(os) de los servicios de Centro Quirúrgico y Unidad de Cuidados Intensivos (48), cuya muestra comprendió de 46 enfermeras a las que se les aplicó el Cuestionario PSQ CAT21 CoPsoQ para la evaluación de riesgos psicosociales, versión 1.5 y el Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS. La confiabilidad de Alpha de Cronbach fue de 0,770 y 0,944 respectivamente. Los resultados que se

obtuvo nos muestra que la mayoría de las enfermeras presenta prevalencia en la exposición desfavorable para la salud en exigencias psicosociales (85%), inseguridad (72%), apoyo social y calidad de liderazgo (70%), doble presencia (59%) y Estima (76%). En general la exposición a riesgos psicosociales fue: 96% presentan un nivel de exposición psicosocial intermedio y el 4% un nivel de exposición psicosocial más desfavorable. Los niveles de estrés fueron: 37% bajo, 54% intermedio, 9% estrés. La conclusión final del estudio evidencia que no se encontró relación significativa entre riesgos psicosociales en general y los niveles de estrés en las enfermeras. Tres de seis riesgos psicosociales (control sobre el trabajo, inseguridad, apoyo social y calidad de liderazgo) presentaron relación significativa con los niveles de estrés.

Arias Gallegos, W. L., y Arias Cáceres, G. (2014 – Arequipa), *“Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado”*. En la universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, estos investigadores desarrollaron un estudio que consistió en valorar las relaciones que existen entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Para lo cual se trabajó con un diseño de estudio de tipo correlacional y una muestra de 45 empleados de una empresa privada pequeña y dentro de las evaluaciones se aplicó el Perfil Organizacional de Liker y la Escala de Satisfacción en el Trabajo de Warr, Cook y Wall. Dichos estudios concluyeron que existen relaciones moderadas no significativas entre la mayoría de variables estudiadas, entre sus hallazgos se observa que las dimensiones de flexibilidad y reconocimiento existen relaciones más fuertes y significativas con la satisfacción laboral. Además, esta investigación, se muestra diferencias significativas entre los hombres y las mujeres, entre el grado de instrucción y el área del puesto trabajo de las personas evaluadas. Se concluye finalmente que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de manera moderada.

Alfaro Salazar, R., Leyton Girón, S., Meza Solano, A., Sáenz Torres, I. (2013 – Lima), *“Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades”*. En la universidad Pontificia Universidad Católica, ellos desarrollaron un estudio que consistió en la medición de la satisfacción laboral y el análisis de su relación con las variables ocupacionales: (a) Condición Laboral, (b) Género y (c) Tiempo de Servicio en tres municipalidades diferentes; además de la comparación del nivel de satisfacción medio. Respecto

al modelo de investigación es de tipo descriptiva y correlacional con criterios de medición cuantitativo, respecto a la población trabajo con una muestra de 82, 126 y 161 empleados de cada una de las tres municipalidades. La medición de la satisfacción laboral se realizó con el cuestionario “Escala de Opiniones SL-SPC” (Palma, 2005), que considera cuatro factores: (a) Significación de la Tarea, (b) Condiciones de Trabajo, (c) Reconocimiento Personal y/o Social, y (d) Beneficios Económicos. La conclusión final nos muestra que no hay diferencias significativas en el grado de satisfacción laboral medio de los empleados en cada una de las tres municipalidades en estudio y que éste puede considerarse Promedio; por otro lado considera que sí existen diferencias significativas por condición laboral considerando el nivel de satisfacción en sus diversos factores en cada una de ellas.

Álvarez, D. (2007- Lima), “*Fuentes de Presión Laboral y Satisfacción Laboral en docentes de universidades estatales y universidades privadas de Lima Metropolitana*”, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, el desarrolló otro estudio donde busco determinar las fuentes de presión laboral y la satisfacción laboral de los docentes universitarios de Lima Metropolitana. Esta investigación de tipo transeccional correlacional y comparativo tuvo una muestra de 506 docentes y colige que los factores de presión laboral y la satisfacción laboral tienen una correlación de forma inversa y significativa en los catedráticos universitarios de Lima Urbana. Lo cual significa que la satisfacción laboral y las fuentes de presión laboral de los empleados de instituciones del estado muestran diferencias de los profesores de instituciones privadas de Lima Metropolitana. De la misma forma, los factores que generan las fuentes de presión laboral tienen influencia sobre los factores de la satisfacción laboral. Se evidencia claramente las diferencias significativas en la satisfacción laboral y en las fuentes de presión laboral entre los catedráticos en situación de ejercicio en una o más de instituciones educativas y el tipo de institución. Finalmente encontró diferencias también en las fuentes de presión laboral en la variable estado civil.

2.2.2. Investigaciones internacionales

Palomo-Vélez G, Carrasco J, Bastías A, Méndez MD, Jiménez A.(2015 – Chile) desarrollaron una amplia investigación sobre “*Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en*

trabajadoras estacionales” publicado en el American Journal of Public Health. El objetivo de esta investigación fue demostrar y describir la relación entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral en trabajadoras estacionales agrícolas de la zona central de Chile donde realizaron un estudio transversal en una muestra de carácter no probabilística en 106 mujeres trabajadoras de una empresa de comercio y exportación de frutas de la región del Maule. Los resultados obtenidos nos muestran que el nivel de riesgo psicosocial se mantiene alto en las dimensiones doble presencia, y trabajo activo y posibilidades de desarrollo y se evidencia un riesgo medio en las otras dimensiones; el nivel de satisfacción fue alto en las tres dimensiones. La forma de percibir los factores de riesgo psicosocial se asoció negativamente con la satisfacción laboral específicamente en tres dimensiones: trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo, y compensaciones.

Gómez, P., Hernández, J. y Méndez, M. (2014 – Chile), desarrollaron una investigación cuyo título es: *“Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería”* en la Facultad de Psicología, Universidad de Talca. Ellas realizaron una investigación con el objetivo de identificar la relación entre Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en empleados de una empresa del sector minero en Chile. Los resultados evidencian que existe una relación significativa y negativa entre estas dos variables, específicamente ; en las dimensiones trabajo activo y posibilidades del desarrollo, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, compensaciones y doble presencia, describiendo que a mayor riesgo psicosocial percibido disminuye la satisfacción laboral. Ahora respecto a la dimensión trabajo activo y posibilidades de desarrollo, se encontró trabajadores que poseen un rango de exposición alto y el resto en un rango medio, además de una relación significativa entre la dimensión exigencias psicológicas según el lugar o puesto donde cada trabajador trabaja.

Gil-Monte, P. (2012 – España), *“Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional”*, en la Universidad de Valencia, España. El realizo un estudio cuyo objetivo es de presentar los riesgos psicosociales, describiendo sus consecuencias, y algunas recomendaciones para incentivar la salud en el trabajo como factor estratégico para desarrollar la salud pública de la población. En el estudio se plantearon cinco aspectos que son: (1) factores y riesgos psicosociales en el trabajo, (2) riesgos psicosociales laborales emergentes, (3) la prevalencia de los riesgos psicosociales en el

trabajo en Europa y de sus consecuencias, (4) recomendaciones sobre promoción de la salud en el lugar de trabajo, y (5) el objetivo la psicología de la salud ocupacional. Finalmente se concluye con una serie de recomendaciones para fomentar la salud psicosocial en el lugar de trabajo como un plan estratégico para mejorar la salud pública de la población.

Charria, V. H., Sarsosa, K. V. y Arenas, F. (2011 – Colombia), “*Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación*”, en la Universidad de Antioquia. En este estudio se realizó un estudio sobre de las condiciones básicas necesarias para la evaluación de factores de riesgo psicosocial dentro del trabajo en contextos organizacionales. Tomando como referencia modelos conceptuales de vanguardia para identificar las causas de estrés en el trabajo, como por ejemplo el modelo Demanda – Control y el modelo Desequilibrio – Esfuerzo – Recompensa. Los resultados nos presentan aspectos metodológicos que evidencian una alta confiabilidad para la identificación y evaluación de factores psicosociales en diferentes ámbitos organizacionales en el mundo. Resalta el caso del país colombiano donde, los instrumentos validados son escasos, existe un avance significativo a partir de la resolución 2646 del 2008 y la construcción de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial por parte del Ministerio de la Protección Social.

Yañez, R., Arenas, M. y Ripoll, M. (2010 – Chile), “*El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general*”, en la Universidad de Concepción, Chile. Ellos desarrollaron una investigación sobre el impacto de las relaciones interpersonales en el trabajo sobre la satisfacción laboral general. En primer lugar, se aplicó una escala para evaluar la satisfacción con las relaciones interpersonales en el trabajo a 209 trabajadores de un hospital. El análisis de factores obtuvo una adecuada consistencia interna de dos factores de los ítems. Luego se procedió a aplicar la escala a 321 trabajadores de 7 centros de salud. Se utilizó una regresión logística ordinal y se determinaron que las relaciones interpersonales en el trabajo tienen un impacto significativo en la satisfacción laboral, especialmente en las relaciones con los jefes. Lo que constituye un hallazgo importante. Finalmente, se genera una discusión sobre cómo mejorar el nivel de satisfacción laboral.

Marysol, A. P., y Acosta, A. (2008 – Venezuela), “*La actitud hacia el trabajo del personal administrativo en el Núcleo Humanístico de la Universidad del Zulia*”, ella realizó un estudio cuyo objetivo fue determinar la actitud hacia el trabajo del personal administrativo en el Núcleo Humanístico de la Universidad del Zulia (Maracaibo – Venezuela), donde mediante un estudio descriptivo de diseño no experimental – transeccional de campo, evaluó a 73 trabajadores cuyos resultados muestran claramente que el personal que trabaja en el área administrativa mantiene un compromiso con la institución y una participación en el trabajo; sin embargo se puede observar que no todos los empleados están satisfechos principalmente respecto a las condiciones físicas como: la remuneración y las recompensas que perciben. Por lo tanto, se concluye que el personal del área administrativa del Núcleo Humanístico de la universidad está permanentemente con una actitud con tendencia positiva o favorable hacia el trabajo y la institución; sin embargo, hace referencia a la necesidad de tomar medidas para mejorar la satisfacción laboral.

2.3. Estructura teórica y científica que sustenta el estudio.

La estructura teórica y científica para el presente estudio se desarrollara por cada una de las variables intervinientes para su mejor entendimiento y comprensión:

Riesgos Psicosociales

Relación entre los factores de riesgo psicosocial y la salud

Respecto al presente estudio es importante definir el término factor de riesgo, el cual se aplica a todos los aspectos ambientales e individuales que, según las evidencias estudiadas científicamente, aumentan la posibilidad de la aparición de una enfermedad o trastorno de la salud.

Ahora bien en lo que refiere al factor de riesgo laboral lo podemos definir como toda característica de la organización del trabajo que puede contribuir a la probabilidad de provocar un accidente o generar un daño a la salud del trabajador en el mediano o largo plazo (enfermedad

ocupacional). Estos se clasifican según su naturaleza, en factores de riesgo material (químicos, físicos y biológicos) y factores de riesgo psicosocial. Díaz, J. M. C. (2009)

La existencia de estos factores en el trabajo hace necesaria que la empresa dentro de una gestión responsable identifique estos riesgos, para así poder evitar la frecuencia a la exposición de estos factores presentes en el trabajo que tienen efectos nocivos para la salud.

Por tanto no se puede negar que hay una relación entre la exposición a los factores de riesgo psicosocial presentes en el trabajo y la salud. Las investigaciones realizadas al respecto muestran evidencia suficientemente sólida, y demuestra que ciertas condiciones de la organización del trabajo pueden provocar un especial estado físico y psíquico en los individuos que llamamos estrés. Gil-Monte, P. R. (2009).

En este contexto el estrés puede entenderse como un conjunto de reacciones de índole emocional, cognitivas, fisiológicas y conductuales que constituyen una forma de adaptación a situaciones de exigencia psíquica y/o somática. Delgado, M. Á. H. (1999). El cual se puede presentar como un estado de alerta psíquico y somático, donde la persona se prepara para afrontar un peligro o reto, vivenciado en algunos casos como angustia o puede enfrentar un desafío experimentando rabia. En estas circunstancias el estrés es adaptativo y bajo ciertas condiciones, el estrés, puede actuar como en un elemento nocivo, el cual se presenta generalmente cuando se manifiesta en forma crónica y el trabajador no puede desarrollar estrategias compensatorias para afrontar la situación inminente.

Finalmente el desarrollo de estas condiciones que generan estrés puede evidenciarse en malestar psíquico o patología psiquiátrica e incluso en patologías físicas de distinto tipo, como cardiovasculares, digestivas y trastornos musculo esqueléticos. Kalimo, R., El Batawi, M. A., Cooper, C. L. (1988). El estrés entonces se convierte en el factor vinculante por el cual la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo provoca enfermedad.

Se puede ver entonces que los trastornos de la salud mental ya no se asocia como un problema sólo de trabajadores con algún grado de predisposición, sino como resultado de la exposición de

ciertas condiciones del trabajo y de la organización del mismo, como bien se describe en los artículos publicados en el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). Jiménez, B. M., & León, C. B. (2010). Asimismo, el estrés ya no se relaciona sólo con las actividades cognitivas y mentales, sino que puede presentarse incluso en las actividades operativas y de servicio como es el caso en esta investigación.

Se puede decir que los factores de riesgo psicosocial relacionan el puesto laboral con su medio ambiente, la satisfacción y las condiciones de su organización, esto por un lado y, por el otro, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo (Comité Mixto OIT-OMS 1984 citado en Parra, 2001).

Factores de riesgo psicosocial en el trabajo

El modelo demanda-control-apoyo social Karasek y Theorell (1990), descrito en el marco teórico, es el modelo más importante en la investigación sobre el estudio de los factores psicosociales del trabajo, el estrés y la enfermedad, así como el que ha desarrollado mayor evidencia científica a la hora de explicar efectos en la salud del trabajador. Producto de la integración de diversas teorías precedentes y de vanguardia.

De acuerdo con este modelo, para que la salud del trabajador se vea afectada las condiciones de la organización del trabajo, requiere una serie de eventos, donde la situación más riesgosa está dada por altas exigencias psicológicas y un bajo control en la realización del trabajo (autonomía), situación denominada en este modelo como alta tensión. Esta condición específica contribuye al estrés negativo que, si se mantiene o si tiene una intensidad creciente puede conducir a la aparición de enfermedad a nivel físico y mental.

Por otro lado el modelo se refiere también a los niveles de apoyo social que el trabajador experimenta en su lugar de trabajo. Donde se describe que si apoyo social es muy escaso en el ambiente laboral la salud del trabajador se va deteriorando. Con el tiempo, Karasek integra esta dimensión en su modelo y concluye que un buen nivel de apoyo social al empleado podrían generar una función compensatoria sobre la alta tensión, con efectos beneficiosos para el

trabajador. De esta forma se llega al modelo conocido como demanda-control-apoyo social Kristensen (1995).

Por otra parte, el modelo Esfuerzo-Recompensa Siegrist (1996) muestra en sus postulados sobre la interacción entre un esfuerzo elevado y un bajo nivel de recompensa por un largo periodo de tiempo representa la situación de mayor riesgo para la salud.

La integración funcional de estos 2 modelos (demanda-control-apoyo social y esfuerzo-recompensa) permite hoy en día relacionar los factores de riesgo psicosocial en el trabajo con el estado de salud de los empleados, y han sido de mucha utilidad para el desarrollo de instrumentos que permiten diagnosticar y medir dichos riesgos. Uno de estos instrumentos es el Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) del año 2000, que tiene su origen en estos modelos.

Principios para la Evaluación de los Riesgos Psicosociales Laborales. José L. Meliá.

Los diversos estudios disponibles sobre factores psicosociales que influyen a la seguridad y salud del trabajador puede clasificarse dentro del marco conceptual sobre el estrés en el trabajo, la violencia laboral, el acoso sexual en el ambiente laboral, el tecnoestrés, y síndromes asociados como el burnout (p.e., Gil-Monte y Peiró, 1997) . Que son las que tomaremos como referencia para esta investigación, por otro lado tomaremos algunos puntos de apoyo en la literatura disponible sobre organizaciones saludables, que pone mayor prioridad en los aspectos positivos laborales que se alcanzan mediante el control de los factores psicosociales.

Desde hace mucho la investigación sobre estrés ha ido elaborando diversos constructos que resultan primordiales para la identificación y conceptualización científica de los riesgos psicosociales (Social Dialoge, 2004). Tenemos por ejemplo un punto de referencia para iniciar el denominado Modelo de Michigan (Kahn, et al. 1964) luego fueron integrándose aportaciones de otros teóricos como: Meliá, Martí y Torrent, 1987; Peiró, Meliá y Zurriaga, 1987).

Un modelo importante para este estudio fue el modelo de demandas psicológicas del trabajo y control de demandas de Karasek (Karasek, & Theorell, 1990) y sus posteriores actualizaciones

del modelo Demandas/Control a los modelos de Demandas y Recursos Laborales (Schaufeli y Bakker, 2004).

Por su parte Peiró (1993) ha aportado una extensa descripción científica sobre los aspectos de estos riesgos, bajo la figura de los factores responsables del estrés laboral. En el marco de los factores generadores de estrés se pueden ubicar diferentes aspectos inherentes al trabajo en general, como el mobbing o acoso psicológico en el trabajo (Einarsen, Hoel, Zapf & Cooper, 2003; Meliá, Sempere y Romero, 2004, Navarro Dominichelli, 2000) o de síndromes particulares muy relevantes en ciertas organizaciones, como el burnout (p.e., Gil-Monte y Peiró, 1997).

Las organizaciones denominadas como saludables sirven como referencias ejemplares de la organización hacia otras instituciones y constituyen el tipo de organización donde las personas desean trabajar (Salanova, Martínez y Llorens; 2005; Seligman y Csikszentmihalyi, 2000). Como factor contraste a este modelo se puede considerar algunos aspectos dentro de la literatura que analiza las organizaciones denominadas como tóxicas o enfermas, en donde se critica y castiga las malas prácticas de algunas instituciones y empresas que resultan nocivas para el bienestar y la salud de los trabajadores (Gonçalves et al., 2005).

Las teorías resumidas para esta investigación trascienden de grandes enfoques globalizados aceptados mundialmente en el ámbito profesional como la psicología de la seguridad y la salud organizacional, que se vincula directamente con la psicología de las organizaciones y del Trabajo y a su vez establece raíces muy sólidas de la Psicología Social.

Por otro lado es importante recalcar que los métodos de valoración de riesgos psicosociales deben relacionarse directamente de la literatura descrita. Y para garantizar la funcionalidad de los resultados debe considerarse la experiencia profesional relacionado a criterios prevención que aplican principalmente las empresas socialmente responsables. Dentro de la evaluación de variables psicológicas y sociales, puede utilizarse metodologías cuantitativas y cualitativas o utilizar una metodología mixta.

La metodología que utiliza aspectos cuantitativos en la evaluación de factores psicosociales se centra conceptual y metodológicamente en la psicometría. Esta forma profesional de asumir la valoración de riesgos psicosociales, es aquella que utiliza preguntas y cuestionarios, escalas, listas de verificación, etc. y debe sustentarse en los métodos y procedimientos desarrollados y contrastados en la psicometría.

La metodología cualitativa basa principalmente su análisis en hacer un seguimiento permanente de los fenómenos naturales en el trabajo mediante la observación del comportamiento en el trabajo, entrevistas o dinámicas de grupos. Con lo que se formulan asociaciones y coincidencias estadísticamente significativas que se dan de forma natural en el trabajo. Conviene además prestar atención a las implicaciones de calidad de estas metodologías cualitativas, desarrollarlas adecuadamente exige un entrenamiento profesional específico (ver p.e., Cooil, y Rust, 1995; Kennedy, 1983; Kirk y Miller, 1986; Saris, 1995).

Satisfacción Laboral:

Respecto a la satisfacción laboral existen autores que la definen como un estado emocional, es también una forma de actitud o una respuesta afectiva vinculada a la relación laboral. Otros autores consideran a la satisfacción laboral como una comparación entre expectativas, exigencias y beneficios que el puesto mismo ofrece.

Locke (1976), considero la satisfacción laboral como un “estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”. Él considero que este concepto recae sobre un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del trabajador. Es decir que los empleados desarrollan un sentimiento de bienestar, placer o felicidad en relación con su labor directa. Que puede abarcar a todas las actividades que realiza lo que constituiría una satisfacción laboral general o solo con algunas funciones referidas al trabajo, por lo que se puede hablar entonces de “satisfacción laboral por facetas”. Por tanto, un trabajador puede estar satisfecho, por ejemplo, con respecto al sueldo que percibe, a las relaciones con los compañeros o al grado de responsabilidad que mantiene. Por lo que la satisfacción en el trabajo es el resultado de una serie de satisfacciones

específicas, que constituyen con las facetas de la satisfacción. Otro autor que se mantiene en esta línea es, Robbins (1994) quien considera que la satisfacción laboral se refiere a la actitud general que adopta la persona con respecto a su trabajo.

Ahora bien otros autores como Mumford (1976), Holland (1985) o Michalos (1986) consideran la satisfacción como el resultado de una comparación o ajuste entre expectativas, necesidades o resultados actuales del puesto y las prestaciones que el trabajo ofrece realmente. De esta manera se considera a la satisfacción laboral como el grado en que el trabajador es capaz de hacer un ajuste equilibrado entre sus necesidades, sus expectativas y las prestaciones que el trabajo le ofrece.

Gibson et al (1985) , logra integrar las perspectivas ya mencionadas y propone que la satisfacción laboral es una predisposición que las personas proyectan respecto a sus funciones laborales y la definen como “la actitud resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios”.

Ferrero, (2011). Considera que dentro de las primeras iniciativas para conceptualizar la satisfacción laboral, se describe que el individuo con un alto grado de satisfacción laboral va a mostrar un nivel alto en cuanto al desempeño productivo dentro de la organización, es muy común que estudiosos como Robbins (2004) confirmen esta idea considerando que si el nivel de satisfacción es mayor dentro del trabajo realizado, el nivel de producción también aumentara en proporción. Otros de los estudiosos que confirma esta hipótesis es Yang (2010, citado por Fernández, 2014) quien afirma que la satisfacción ayuda a ganar resultados con respecto a la eficiencia y el nivel de producción del empleado dentro de la institución (Gonzales et al., 2011). En contraparte a esta idea se puede observar que, si se evidencia insatisfacción del trabajador, se podrán evidenciar métodos y operaciones que se asocian de forma negativa todas las directivas organizacionales, con una consecuente dificultad en la aceptación y adaptación del empleado, provocando con esto que las metodologías y técnicas para lograr los objetivos de la institución de afecten.

Rahman y Zanzi (1995) plantean la premisa que subyace en que los trabajadores satisfechos son más productivos y permanecen en la organización. Ellos descubrieron también que la satisfacción laboral no está influida por las mismas variables en todas las organizaciones, ya que el sector productivo es muy diverso y tiene realidades distintas por cada caso, de ahí la necesidad de prestar especial atención al sector de servicio, como es el caso de la educación superior universitaria, para poder alcanzar conclusiones relevantes en el rubro y plantear las bases para su mejora continua.

Herzberg (1959) propone una teoría conocida como “La Teoría Dual” donde afirma que existe una relación entre la persona y el trabajo básico, donde la actitud de los trabajadores durante la ejecución de sus actividades laborales puede generar un gran impacto predictivo en el éxito o el fracaso de la organización en sí.

Esta teoría plantea que los trabajadores se ven influenciados principalmente por dos factores: las llamadas “necesidades de motivación”, que se relaciona a la naturaleza y clase, referido al contenido del trabajo, que generan Satisfacción al trabajador y las llamadas “necesidades higiénicas” referidas al medio ambiente físico y psicológico del puesto de trabajo como son las políticas internas, manejo de recursos, relación entre los compañeros de trabajo (jefe, subordinados y compañeros) , salario, entre otras cosas que pueden provocar Insatisfacción en el trabajo.

Estas afirmaciones muestran que si mejoran los “factores higiénicos” se puede redirigir la insatisfacción del trabajador hacia una posición neutral y que si aumentamos los “factores de motivación” el empleado de la institución modifica su estatus de un estado neutro a un nuevo estado que concilia con la satisfacción personal laboral.

De esta teoría ofrecida por Herzberg se puede colegir que las fuentes de satisfacción laboral no tienen que ser ambientales necesariamente, sino que existen también los relacionados al contenido del trabajo. En esa línea, se deduce que para aumentar la satisfacción laboral se requiere desarrollar el contexto de trabajo y los factores de contenido.

Así se puede concluir que si las condiciones del ambiente laboral son adecuadas no son necesariamente óptimas integralmente sino que también es necesario que la actividad que realizan lo sea, generando interés al trabajador. Es por esto que se plantea el concepto de calidad de vida en el trabajo , que incluye la libertad que debe tener el trabajador en cuanto a la participación de este dentro de las decisiones o las labores de su área de trabajo (Robina, 1995).

Se hace muy valioso poder reconocer la importancia y la influencia ,como parte de la teoría de Herzberg, del aspecto motivacional dentro del desarrollo laboral del empleado, asimismo; se plantea la importancia de los factores intrínsecos y extrínsecos dentro del entorno laboral y de cómo se puede realmente generar cambios dentro de la percepción que tiene la persona en cuanto al nivel de satisfacción; y finalmente dentro de uno de los factores más relevantes considerar al reconocimiento por parte de los niveles superiores de la organización o las condiciones y clima laboral en las cuales ellos desempeñan sus funciones.

2.4. Definición de términos básicos.

Riesgo Psicosocial: Este término corresponde a las situaciones y condiciones del trabajo que están relacionadas principalmente con el contenido del trabajo y la ejecución de la tarea. Estos factores si se mantienen en el puesto laboral de forma intensa y prolongada tienen la capacidad de afectar negativamente el bienestar y la salud del trabajador y sus condiciones de trabajo. El riesgo constituye la probabilidad de que estos hechos puedan darse en la realidad y varía según la naturaleza del trabajo. El riesgo psicosocial constituye entonces a los factores presentes en el trabajo que pueden generar un potencial daño a la salud mental y física del trabajador.

Satisfacción Laboral: El término descrito corresponde a la forma de como el trabajador percibe y actúa respecto a su empleo, estos factores pueden ser muy diversos según la naturaleza del trabajo y se relaciona a aspectos como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc. y la vida en general (Blum y Naylor 1988).

Personal administrativo: Es el personal encargado de las instituciones de los procesos de gestión administrativa como son la planificación, organización, dirección y control de los recursos en los diferentes estratos y niveles de la organización. Tiene el objetivo de buscar el máximo beneficio posible para la empresa.

Personal docente: Es todo aquel empleado cuya responsabilidad principal son los procesos de enseñanza o de apoyo a la enseñanza, que involucra la dirección y control de la educación. La labor primordial del personal docente es facilitar a los alumnos a potenciar sus capacidades cognitivas, éticas y sociales en un entorno de respeto de sus aspiraciones y posibilidades. Pueden ser contratados como funcionarios, empleados de servicio de carrera o del servicio de confianza.

Coordinador Administrativo: Es el encargado de controlar los procesos de gestión administrativa, con los objetivos de lograr una adecuada distribución y uso de los recursos físicos, humanos y económicos disponibles, gestionando estas variables para el beneficio de los usuarios y para el óptimo funcionamiento de los procesos administrativos y la satisfacción de los requerimientos de la organización.

Coordinador Académico: Quien cumple la función de asesorarlo en la definición de lineamientos y estrategias pedagógicas que contribuyan al mejoramiento de la calidad de los procesos académicos de la institución.

Estrés Laboral: Según (McGrath, 1976), es un desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta (del individuo) bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias (percibidas). La principal evidencia de que existe el estrés laboral es la sensación de vivir una situación donde las demandas y exigencias laborales superan la capacidad de control. Lo que conlleva a no realizar correctamente el trabajo asignado.

Estrés Negativo: Es cuando las demandas laborales aumentan deliberadamente generando una amenaza para la salud e integridad del trabajador, en el caso de que estas demandas no se equilibren con las capacidades de la persona, la balanza se inclinará hacia el lado del estrés negativo. De esta forma aparece una sobrecarga de trabajo no tolerable que desencadena un

desequilibrio fisiológico y psicológico que afecta la productividad del trabajador y la aparición de enfermedades de índole mental principalmente.

Estrés positivo: Es cuando las demandas psicológicas produce un estado de alerta necesario para desarrollar un buen rendimiento laboral que permita la productividad y creatividad. Es muy necesaria y útil en todo lo que hace el hombre ya que va ligado al instinto de supervivencia, la mejora continua y el espíritu de lucha.

Carga mental: Es un concepto que se relaciona principalmente al manejo de información constante y la toma de decisiones. Este procesamiento de información se da a partir de las habilidades y conocimientos previos del trabajador. Existe carga mental relacionada al trabajo sensorio motriz, la carga cognitiva y la carga psíquica.

2.5. Fundamentos teóricos (de la teoría que sustenta la hipótesis)

En primer lugar se puede ver que hay dos modelos principales que sustentan la hipótesis de que existe relación de los Factores de Riesgo Psicosocial y el nivel de tensión en los trabajadores.

El Modelo de Demanda- Control- Apoyo Social (Karasek, Theorell y Johnson), claramente nos muestra que encontraron relación entre algunas condiciones de trabajo específicas relacionadas a aspectos psicosociales y consecuencias para el trabajador, en especial dolencias físicas e insatisfacción laboral. Este modelo se basa en que las demandas psicológicas están relacionadas a cantidad de tarea designada, el ritmo de trabajo, nivel requerido de atención, etc y que el control va a depender de la autonomía en la forma de como gestiona las tareas, uso de habilidades personales y la libertad de tomar decisiones.

Estos factores se combinan en cuatro condiciones específicas de trabajo que son: baja demanda- bajo control, baja demanda- alto control, alta demanda- alto control, y alta demanda- bajo control, por tanto los síntomas de tensión psicológica que experimenta el trabajador se producen cuando existe una alta demanda psicológica en conjunto con un bajo control (Karasek, 1979; Karasek, Baker, Marxer, Ahlbom & Theorell, 1981).

Debido a muchas críticas metodológicas el modelo fue analizado por Johnson y Hall (1988) quien incluyó un tercer factor denominado Apoyo Social que tiene que ver con los aspectos

formales de colaboración del trabajo y las relaciones de carácter social que se establecen durante el periodo laboral que permite que los empleados puedan mejorar sus condiciones de trabajo lo cual se resume que la combinación alta demanda, bajo control y bajo apoyo es la más perjudicial para la salud , López- Araujo & Osca, (2011).

El Modelo de Esfuerzo- Recompensa de Siegrist (1996), habla que existe una reciprocidad entre las condiciones laborales y la recompensa recibida. Es decir que las exigencias o esfuerzos del trabajador estarían motivados por factores extrínsecos e intrínsecos. El primero relacionado con la necesidad de subsistir o no poder cambiarse de trabajo, y el segundo con la necesidad de aprobación respecto a cuán útil resulta su labor para la empresa.

Es así como el trabajador siempre espera que su dedicación al trabajo sea recompensado a través de algún tipo de reconocimiento, promoción o dinero y que si no hay un equilibrio entre estos dos se desarrolla un estado de angustia y tensión. Y como el control sobre las recompensas básicas interpersonales está limitado, el autoestima y bienestar a nivel emocional también se alteran.

Por tanto las emociones negativas están relacionadas a una condición laboral cargada de exigencias adversas y la capacidad de respuesta del trabajador ante tal hecho, lo que constituye la aparición súbita del estrés frente a condiciones que van más allá de la percepción de la capacidad de la tolerancia individual, y que puede apreciarse como una amenaza para sí mismo en relación a la percepción personal del auto valimiento.

Ahora bien respecto a la satisfacción laboral, la teoría ofrecida por Herzberg nos muestra que los factores que generan satisfacción laboral no son necesariamente factores ambientales, sino que los aspectos del contenido del trabajo deben ser considerados. Por tal motivo si se desea mejorar la satisfacción laboral no se hace necesario mejorar los factores del contexto laboral, sino más bien ponerle más atención al contenido del puesto de trabajo. Es decir hacer un replanteamiento de la organización del trabajo y del contenido del mismo para lograr de alguna manera la satisfacción de las necesidades de primer orden. Por ultimo otro aspecto resaltante de esta teoría es que considera diferencias entre los aspectos que causan la satisfacción y la insatisfacción en el trabajo, donde se rompe la idea de que son factores únicos los que causan esta situación.

Por tanto se puede colegir que no solo son necesarias que las condiciones del ambiente laboral sean adecuadas sino que también lo sea la actividad en sí misma, y sobre todo que resulte importante para el trabajador.

Por último se puede concluir que uno de los factores claves para el desarrollo laboral es la motivación intrínseca, que influye directamente sobre los resultados y el cumplimiento de objetivos, asimismo; se hace vital la influencia de los factores intrínsecos y extrínsecos en el entorno laboral y cómo estos podrían tener capacidad de generar cambios importantes dentro de la percepción que tiene la persona sobre su nivel de satisfacción en el trabajo; finalmente y para cerrar este sistema de análisis aparece el reconocimiento de los superiores como uno de los factores claves para desarrollar la satisfacción general del individuo en su puesto laboral.

2.6. Hipótesis

2.6.1. Hipótesis general :

Hi: Existe relación significativa entre riesgos psicosociales y la satisfacción laboral en el personal administrativo de una institución privada de educación universitaria con sede en Lima.

2.6.2. Hipótesis específica:

H1.- Existe relación significativa entre los riesgos psicosociales en la dimensión de exigencias psicológicas y la satisfacción laboral en el personal administrativo de una institución privada de educación universitaria con sede en Lima.

H2.- Existe relación significativa existe entre los riesgos psicosociales en la dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades y la satisfacción laboral en el personal administrativo de una institución privada de educación universitaria con sede en Lima.

H3.- Existe relación significativa entre los riesgos psicosociales en la dimensión apoyo social en empresa y la satisfacción laboral en el personal administrativo de una institución privada de educación universitaria con sede en Lima.

H4.- Existe relación significativa entre los riesgos psicosociales en la dimensión compensaciones y la satisfacción laboral en el personal administrativo de una institución privada de educación universitaria con sede en Lima.

H5.- Existe relación significativa entre los riesgos psicosociales en la dimensión doble presencia y la satisfacción laboral en el personal administrativo de una institución privada de educación universitaria con sede en Lima.

2.7. Variables (Definición y Operacionalizacion de variables: Dimensiones e indicadores)

- **Variable X:** Riesgos Psicosociales

- Dimensiones de la variable X:**

- ✓ Exigencias psicológicas.
 - ✓ Trabajo activo y desarrollo de habilidades.
 - ✓ Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo.
 - ✓ Compensaciones.
 - ✓ Dimensión doble presencia.

- **Variable Y :** Satisfacción laboral.

- Dimensiones de la variable Y:**

- ✓ Satisfacción con la supervisión
 - ✓ Satisfacción con el ambiente físico.
 - ✓ Satisfacción con las prestaciones recibidas.
 - ✓ Satisfacción intrínseca del trabajo.
 - ✓ Satisfacción con la participación.

- **Variable de control (INTERVINIENTE):** Personal administrativo (Coordinadores Académicos y administrativos) de una universidad privada de Lima

OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

Variable	Tipo de Variable	Operacionalización	Categorización o Dimensiones	Definición de las Dimensiones	Indicador	Índice
Riesgos Psicosociales	Cuantitativa: Continua	<p>Definición conceptual: Condiciones donde la situación laboral está relacionadas con factores como: el contenido de trabajo y la realización de la tarea, la organización del trabajo y su entorno social, que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud. INSHT</p> <p>Definición Operacional: Puntajes obtenidos en las 5 dimensiones de riesgo psicosociales presentes en el trabajo de los coordinadores.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.Exigencias psicológicas. 2.Trabajo activo y desarrollo de habilidades. 3.Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo. 4.Compensaciones 5.Dimension doble presencia 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cantidad o volumen de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo. Incluye carga cognitiva y emocional 2. Margen de decisión, de autonomía respecto al contenido y las condiciones de trabajo. Incluye desarrollo laboral, control del tiempo, sentido e integración del trabajo. 3. Se refiere al hecho de recibir ayuda necesaria y oportuna de los compañeros. Incluye relación con los superiores respecto a la dirección y claridad del rol. 4. Inseguridad respecto del contrato y las características de trabajo. Incluye el reconocimiento de los superiores y del esfuerzo realizado para desempeñar el trabajo. 5. Se refiere a la cantidad de trabajos domésticos y la preocupación por esas tareas. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Exigencias P. ✓ Alto:12 – 20 ✓ Medio: 9-11 ✓ Bajo:0 -8 2.Trabajo activo. ✓ Alto:9-20 ✓ Medio: 6 – 8 ✓ Bajo:0 – 5 3.Apoyo social . ✓ Alto:7 – 20 ✓ Medio:4 – 6 ✓ Bajo: 0 – 3 4.Compensaciones ✓ Alto:6 – 12 ✓ Medio: 3 – 5 ✓ Bajo: 0 – 2 5. Doble Presencia ✓ Alto: 4 – 8 ✓ Medio: 2 – 3 ✓ Bajo: 0 – 1 	Índice de Riesgo: % de trabajadores con riesgo Psicosocial por cada Dimensión
Satisfacción Laboral.	Cuantitativa: Continua	<p>Definición conceptual: Estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto, que están ligadas a factores motivacionales como los Extrínsecos e Intrínsecos.</p> <p>Definición Operacional: Valoración de los niveles de satisfacción laboral en sus 5 dimensiones presentes en el trabajo de los coordinadores.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.Satisfacción con la supervisión 2.Satisfacción con el ambiente físico. 3.Satisfacción con las prestaciones recibidas. 4.Satisfacción intrínseca del trabajo. 5.Satisfacción con la participación. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Forma en que los jefes y directivos juzgan la tarea, la supervisión recibida, la proximidad y frecuencia, el apoyo recibido de los superiores, las relaciones personales con los superiores y a la igualdad y justicia de trato recibida de la empresa 2. Relacionados al entorno físico y el espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad, la temperatura, la ventilación y la iluminación. 3. Forma de cómo la empresa cumple el convenio, la manera en que se da la negociación, el salario recibido, las oportunidades de promoción y las de formación 4. Satisfacciones que da el trabajo por si mismo, las oportunidades que ofrece de hacer aquello que nos gusta o en lo que se destaca relacionados a los objetivos, metas y producción 5. satisfacción con la participación en las decisiones del grupo de trabajo o del área asignada. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Muy Insatisfecho:1 ✓ Bastante Insatisfecho:2 ✓ Algo Insatisfecho:3 ✓ Indiferente: 4 ✓ Algo Satisfecho : 5 ✓ Bastante Satisfecho: 6 ✓ Muy Satisfecho: 7 	Índice de Satisfacción: % de trabajadores con riesgo Psicosocial por cada Dimensión

3. CAPITULO III: MARCO METODOLOGICO

3.1. Tipo, Método y diseño de la investigación.

La presente tesis es de tipo correlacional, con un diseño no experimental, transversal. Hernández, Fernández, y Baptista (2010).

La muestra es de tipo no probabilística; que estará compuesta de un promedio de 50 trabajadores administrativos que mantienen condiciones similares en una universidad privada de Lima entre hombres y mujeres entre 25 a 50 años.

En cuanto a las áreas donde los trabajadores realizan sus tareas son principalmente dentro de las escuelas académico profesional, en las oficinas de atención donde alumnos y profesores ingresan constantemente para las coordinaciones de temas académicos y administrativos.

Respecto al procedimiento para la evaluación directa con los instrumentos se remitirá una carta dirigida al decano de la universidad y a los directores de las escuelas académico profesionales solicitando la autorización y los permisos necesarios para el levantamiento de información en la cual se describirá las condiciones e intención de este procedimiento y sobre todo el compromiso de garantizar la absoluta confidencialidad en el tratamiento de los datos obtenidos.

Respecto a los trabajadores objeto de la muestra se les presentara una carta de consentimiento informado, el cuestionario de factores de riesgo psicosocial SUSESO ISTAS-21 y el cuestionario de satisfacción laboral S20/23.

3.2. Población y muestra. (escenario de estudio)

Está constituido por los trabajadores del área administrativa (Coordinadores académicos y administrativos) de una universidad privada de Lima.

El presente estudio de investigación pretende desarrollar su análisis en base al trabajo realizado por el personal administrativo de rango medio dedicado a la atención directa e indirecta de alumnos y profesores dentro de una universidad privada de Lima. Entre estos puestos destacan los coordinadores académicos y administrativos de las diferentes escuelas; que básicamente se encarga de la atención de alumnos y docentes en los procesos internos como son: matriculas, organización de horarios y aulas, actualizar el sistema académico, manejo documentario, titulación y certificaciones en general, reportar informes a los jefes inmediatos y brindar información general de los procesos internos de sus respectivas escuelas académico profesionales.

Ya que por lo general, es un personal calificado y se expone a situaciones muy similares dentro del desarrollo de sus actividades como son el manejo de información, interacción con el usuario interno y externo, presión laboral de los jefes inmediatos, manejo de tecnologías de información, sobre carga laboral, horario fijo etc.

Por tanto la población en estudio que cumple con las características para esta investigación asciende a 50 personas aproximadamente que son las que trabajan directamente en el local central, por ese motivo el número de personas evaluadas ascienden a esa cifra y por qué son las únicas que cumplen con los criterios de inclusión para el estudio.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos (validez y confiabilidad)

Las técnicas e instrumento de recolección de datos del Inventario Burnout de Maslach (MBI) cuya ficha técnica presento a continuación;

0.3.2. Ficha técnica de riesgos psicosociales:

Título: Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo
SUSESO – ISTAS 21 (Versión corta de la ficha validada en Chile)
Autores: Nadia Saavedra Vergara, Claudio Fuente Alba Rojas, Juan Manuel
Pérez Franco. Realizado por la Escuela de Salud Pública, Facultad

	de Medicina, Universidad de Chile.
Ciudad y Año:	Santiago, 2009
Objetivo:	Identificar y evaluar los riesgos psicosociales y cada una de sus dimensiones presentes en el ambiente laboral.
Aplicación:	Para la aplicación el evaluado deberá leer bien las indicaciones respecto a los niveles de la repuesta para luego elegir una sola respuesta para cada pregunta. Es necesario recordar que no existen respuestas buenas o malas. Lo que interesa es la opinión sobre los contenidos y exigencias del trabajo en evaluación
Dimensiones:	Exigencias psicológicas. Trabajo activo y desarrollo de habilidades. Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo. Compensaciones. Dimensión doble presencia.
Validez:	Análisis de consistencia interna, corresponde utilizar la prueba alfa de Cronbach. Análisis de la validez convergente, para lo cual se aplicó en forma concurrente el Goldberg Health Questionnaire 12 (GHQ-12) y la Short Form Health Survey (SF-36), instrumentos más utilizados en el mundo para la medición del nivel de distrés emocional. Se calculó la correlación entre los puntajes del cuestionario en estudio y las de estas dos pruebas. Análisis de la validez de constructo, para lo cual se utilizó la técnica de análisis factorial y de componentes principales. Finalmente hubo un proceso de adaptación semántica donde se buscó estudiar el grado en que las preguntas son bien comprendidas por los encuestados y, por tanto, recogen satisfactoriamente la información de aquella propiedad que se busca medir. Para lograr esto se aplicó la primera versión del ISTAS 21 a una muestra de 50 trabajadores y trabajadoras, correspondiente a los distintos tipos de actividad económica. Los resultados de esta aplicación modificaron la forma en que están redactadas las preguntas (cambio de palabras,

uso de giros idiomáticos, agregar sinónimos para facilitar la comprensión, etc.).

Confiabilidad: La estandarización supone la existencia del instrumento definitivo, por lo cual en el transcurso de esta etapa se realizaron los estudios de fiabilidad (consistencia interna y estabilidad test-retest), así como los de validez de criterio (concurrente) y de constructo. La muestra fue representativa de la población de trabajadores pertenecientes a la Ley 16.744. El tipo de diseño empleado fue de conglomerados, probabilístico, multietápico y estratificado por actividad económica y sexo con criterio uniforme, en una muestra auxiliar de hogares. Se optó por utilizar una muestra basada en encuesta de hogares dada la experiencia del equipo de la Escuela de Salud Pública en el desarrollo de un Proyecto FONIS anterior. Se estimó un tamaño de muestra de 1.516 casos, con un nivel de confianza de 95%, un error absoluto en la estimación de 2,3%, utilizando una cifra para la proporción de trabajadores con posible trastorno mental.

Validez:	0.86	Confiabilidad:	Alfa de 0,92
----------	------	----------------	--------------

3.3.2. Ficha técnica de satisfacción laboral

Título: Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23

Autores: J.L. Meliá y J.M. Peiró Facultad de Psicología. Universidad de Valencia

Ciudad y Año: Valencia, 1998

Objetivo: Identificar y evaluar La Satisfacción Laboral y sus dimensiones presentes en el ambiente laboral

Dimensiones: Satisfacción con la supervisión.
Satisfacción con el ambiente físico.
Satisfacción con las prestaciones recibidas.

Satisfacción intrínseca del trabajo.

Satisfacción con la participación.

Aplicación:

El participante debe leer las instrucciones previamente donde se presentan las distintas situaciones posibles que puedan generar duda al momento de contestar las preguntas. Luego debe marcar el nivel de satisfacción laboral que le genera cada una de los 23 items planteados en el cuestionario para que finalmente pueda llenar la ficha de datos descriptivos que corresponden a 10 datos específicos sobre las condiciones laborales.

Validez:

El S20/23 se considera con un buen nivel de validez pues considera la formulación directa de una pregunta general acerca del grado de satisfacción o insatisfacción y la aceptación de los trabajadores.

A pesar de tener 59 items menos que la versión original el S20/23 mantiene un coeficiente alfa de 0'92 y una correlación de 0'92 con la versión más larga. El nivel de relación con diversos criterios externos fue en conjunto tan buena como la del S4/82 apoyando su validez criterial (Meliá y Peiró, 1.987).

La validez de contenido del S20/23 se sustenta en el muestreo de items de cuestionarios y de contenidos recogidos en el S4/82.

Sin embargo el S20 no posee un muestreo tan completo y específico como el del S4/82, pero puede utilizarse como una versión breve cuyo contenido está bien dotado. En esta situación el sustento de la validez de contenido va profundamente ligada a la discusión de la validez criterial y de constructo.

En cuanto a la validez criterial, se evidencian las correlaciones del cuestionario y cada uno de sus cuatro factores con criterios externos. La correlación que esta propensa al abandono es consistentemente negativa y significativa; entonces podría considerarse la hipótesis que los sujetos más satisfechos presentan un menor grado de propensión al abandono. De la misma manera agarra consistencia las hipótesis planteadas en la literatura (Van Sell

et al. 1.981; Fisher y Gitelson, 1.983) las correlaciones negativas con tensión, conflicto de rol y ambigüedad de rol (Peiró et al., 1.987^a; 1.987^b) . El S20/23 describe claramente una relación más consistente que el S4/82 con la propensión al abandono (aumentando la correlación a 0'09) y con la ambigüedad de rol (crecimiento de 0'02); con igual ntensión en el trabajo, y; menor que el S4/82 con el conflicto de rol. (disminución de 0'03). Las relaciones con los cuatro criterios externos analizados son medidas independientemente uno del otro y aporta a asignar validez criterial al S20/23.

Confiabilidad: La escala referida muestra en total un alpha de 0'92 cuyos factores se mantienen entre 0'76 y 0'89. Al margen de que esta evaluación tenga 59 items menos que el S4/82, el S20/23 tiene un coeficiente alpha menor en solo 0'03. Si se toma en cuenta la poca cantidad de items que se incluye en cada factor, se puede considerar muy eficientes estas fiabilidades.

Validez:	0'92	Confiabilidad:	valor de alfa entre 0,76 y 0,89
----------	------	----------------	---------------------------------

3.4. Descripción de procedimientos de análisis.

Respecto al procedimiento, se remitió una carta de solicitud dirigida al decano de la facultad de medicina solicitando la autorización para poder levantar la información requerida para la investigación, esta carta especifica las características de la investigación a desarrollar y se brinda las garantías necesarias para la absoluta confidencialidad en el tratamiento de los datos.

Luego se procedió a visitar cada una de las escuelas Profesionales para ubicar a los coordinadores respectivos y explicarles sobre los detalles de la investigación (lo cual es muy importante para reducir errores y garantizar la veracidad de las respuestas) . De ser necesario se les dará una carta de consentimiento informado, finalmente se realizara la toma del cuestionario de factores de riesgo psicosocial SUSESO ISTAS-21 y el cuestionario de satisfacción laboral S20/23, este

procedimiento requiere ser ejecutado de forma calmada y sin distracciones para garantizar la fiabilidad de los resultados, por lo que las tomas serán realizadas en diferentes días con previa coordinación con las escuelas académicas respectivas.

Una vez tomadas todas las evaluaciones se procedió al procesamiento de los datos y su respectivo análisis estadísticos para poder luego comentar los resultados y contrastarlo con los planteamientos desarrollados en el proyecto de investigación.

3.4.1. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para el caso del cuestionario El SUSESO-ISTAS 21 que se distribuye en 20 preguntas, las cuales se agrupan en 5 grandes dimensiones: exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo de habilidades, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, Compensaciones y Doble presencia. Cada pregunta se califica con valores del 1 al 4 según la naturaleza del trabajo y los resultados se suman y comparan con las medias para cada una de las dimensiones, estos puntajes obtenidos se separan en terciles los cuales van a generar un nivel de riesgo para cada factor de riesgo psicosocial, los cuales se clasifican en rangos “bajo”, “medio” y “alto”.

En cuanto a la evaluación de los niveles de Satisfacción Laboral de la población se utilizó el cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 de J. L. Meliá y J. M. Peiró. El instrumento está compuesto por 23 ítems tipo likert con 5 dimensiones medibles que permiten evaluar en diferentes grupos la satisfacción con respecto a la satisfacción intrínseca del trabajo y Participación, el ambiente físico laboral, supervisión, y las prestaciones recibidas.

Se diseñó también una lista de preguntas sobre género, estado civil, antigüedad, rango de edades y condición del puesto (Coordinadores Académicos o Administrativos). Esta información fue complementada con los datos de este tipo que recoge el instrumento SUSESO-ISTAS 21.

Con los datos obtenidos se elaborará una matriz de consistencia o data para efectuar los análisis necesarios, respecto a la normalidad estadística.

Para poder determinar el análisis estadístico se sometió a los resultados a una prueba para verificar su nivel de normalidad la cual se presenta a continuación:

Tabla 1.
Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una Riesgo Psicosocial

		Exigencia psicológica	Trabajo Activo y Desarrollo de habilidades	Apoyo social en la empresa	Compensaciones	Doble presencia
N		50	50	50	50	50
Parámetros normales,a,b	Media	10.6400	7.1600	7.5400	5.2400	3.2800
	Desviación estándar	2.97445	2.90222	4.40876	2.88953	2.29498
Máximas diferencias extremas	Absoluta	0.131	0.182	0.132	0.176	0.211
	Positivo	0.105	0.182	0.098	0.176	0.211
	Negativo	-0.131	-0.088	-0.132	-0.091	-0.153
Estadístico de prueba		0.131	0.182	0.132	0.176	0.211
Sig. Asintótica (bilateral)		,032c	,000c	,029c	,000c	,000c

Fuente: Elaboración propia 2018

Tabla 2.
Prueba de Kolmogorov-Smirnov para Satisfacción Laboral

		Satisfacción con la supervisión	Satisfacción con el ambiente físico	Satisfacción con las prestaciones recibidas	Satisfacción intrínseca	Satisfacción con la participación
N		50	50	50	50	50
Parámetros normales,b	Media	4.7400	4.9200	4.2000	5.0400	4.7600
	Desviación estándar	1.25860	1.17526	1.19523	1.12413	1.22157
Máximas diferencias extremas	Absoluta	0.162	0.347	0.174	0.226	0.218
	Positivo	0.142	0.193	0.146	0.157	0.135
	Negativo	-0.162	-0.347	-0.174	-0.226	-0.218
Estadístico de prueba		0.162	0.347	0.174	0.226	0.218
Sig. Asintótica (bilateral)		,002c	,000c	,001c	,000c	,000c

*como el valor de $P < 0.05$ entonces se mantiene la hipótesis nula de que la distribución No es normal teniendo que rechazar la hipótesis de normalidad.

Fuente: Elaboración propia 2018

Entonces para evaluar la correlación entre factores psicosociales de riesgo laboral y satisfacción laboral se calculó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman ya que al aplicar la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para una muestra en las 2 variables de estudio el valor de p es $p < 0.05$ por tanto la distribución no es normal lo que constituye un método de análisis no paramétrico, además que el tamaño de la muestra es pequeño.

Para la tabulación de datos se empleará el software SPSS (Statistical Product and Service Solutions) que permite el tratamiento de datos y análisis estadístico posterior.

4. CAPITULO IV: RESULTADOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

4.1. Resultados:

Población:

Los resultados de la población total de estudio constan de 50 trabajadores que fueron entrevistados y encuestados con las fichas respectivas por cada variable en estudio. Con el fin de mejorar el análisis los resultados fueron distribuidos según sus características de género, estado civil, rango de edad, antigüedad y según el puesto de coordinación: académico y administrativo. Estos resultados se presentan a continuación en las siguientes tablas de distribución:

Tabla 3.

Distribución poblacional del personal administrativo de acuerdo al género.

Género	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Masculino	19	38 %	38 %	38 %
Femenino	31	62 %	62 %	100 %
Total	50	100 %	100 %	

Fuente: Elaboración propia 2018

En cuanto al Genero podemos ver que: del total de trabajadores encuestados el 38 % son de sexo Masculino, mientras que el 62 % son de sexo femenino.

Tabla 4

Distribución poblacional del personal administrativo de acuerdo al estado civil.

Estado civil	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Soltero	25	50 %	50 %	50 %
Casado	20	40 %	40 %	90 %
Divorciado	5	10 %	10 %	100 %
Total	50	100 %	100 %	

Fuente: Elaboración propia 2018

En cuanto al Estado Civil podemos ver que: del total de trabajadores encuestados el 50 % son Solteros, mientras que el 40 % son Casados y solo un 10 % Divorciado.

Tabla 5

Distribución poblacional del personal administrativo de acuerdo a la edad.

Edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
25 a 30 años	21	42 %	42 %	42 %
31 a 35 años	11	22 %	22 %	64 %
36 a 40 años	5	10 %	10 %	74 %
41 a 45 años	5	10 %	10 %	84 %
46 a 50 años	8	16 %	16 %	100 %
Total	50	100 %	100 %	

Fuente: Elaboración propia 2018

En cuanto a la Edad podemos ver que: del total de trabajadores encuestados el 42 % está entre los 25 a 30 años, el 22% entre los 31 a 35 años, el 10% entre los 36 a 40 años, el 10% entre los 41 a 45 años y el 16% entre los 45 a 50 años.

Tabla 6*Distribución poblacional del personal administrativo de acuerdo a la antigüedad.*

Antigüedad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
0 a 5 años	34	68 %	68 %	68 %
6 a 10 años	7	14 %	14 %	82 %
11 a 15 años	6	12 %	12 %	94 %
16 a 20 años	3	6 %	6 %	100 %
21 a 25 años	0	0 %	0 %	100 %
Total	50	100 %	100 %	

Fuente: Elaboración propia 2018

En cuanto a la Antigüedad podemos ver que: del total de trabajadores encuestados el 68 % tiene entre los 0 a 5 años, el 14 % tiene de 6 a 10 años, el 12% tiene de 11 a 15 años, el 06 % tiene de 16 a 20 años y el 0 % tiene de 21 a 25 años.

Tabla 7*Distribución poblacional del personal administrativo según puesto laboral*

Puesto Laboral	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Coordinadores Académicos	28	56 %	56 %	56 %
Coordinadores Administrativos	22	44 %	44 %	100 %
Total	50	100 %	100 %	

Fuente: Elaboración propia 2018

En cuanto al Puesto podemos ver que: del total de trabajadores encuestados el 56 % son coordinadores académico, mientras que el 44 % son coordinadores administrativos.

RESULTADOS DE RIESGO PSICOSOCIAL:

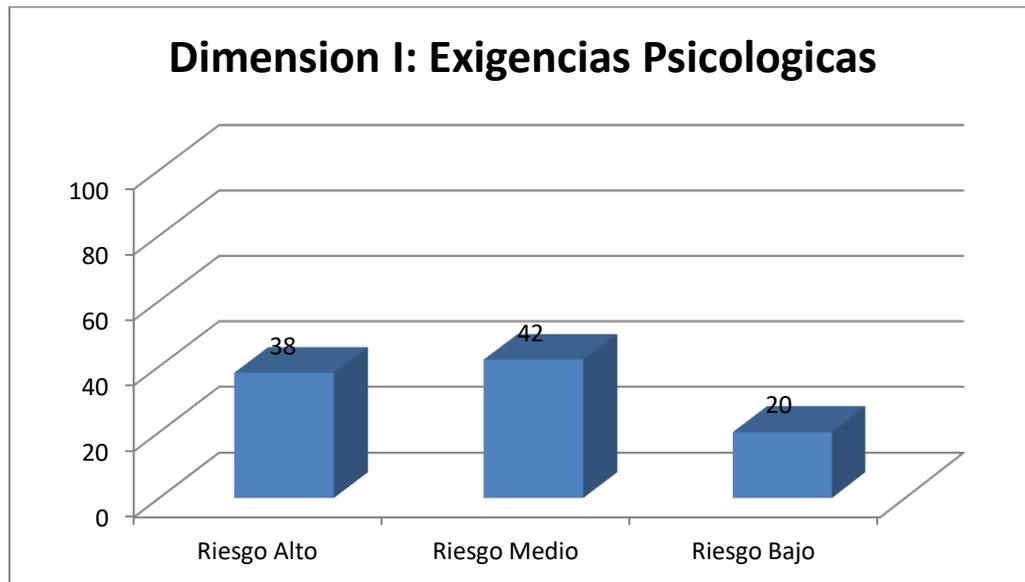


Figura 5 • Nivel de riesgo en la Dimensión I: Exigencias Psicológicas. (Elaboración Propia).

Del total de trabajadores encuestados podemos observar que respecto a la dimensión I: exigencias psicológicas: el 38% esta con un Riesgo Alto, el 42 % un Riesgo Medio y el 20 % cuenta con un Riesgo Bajo.

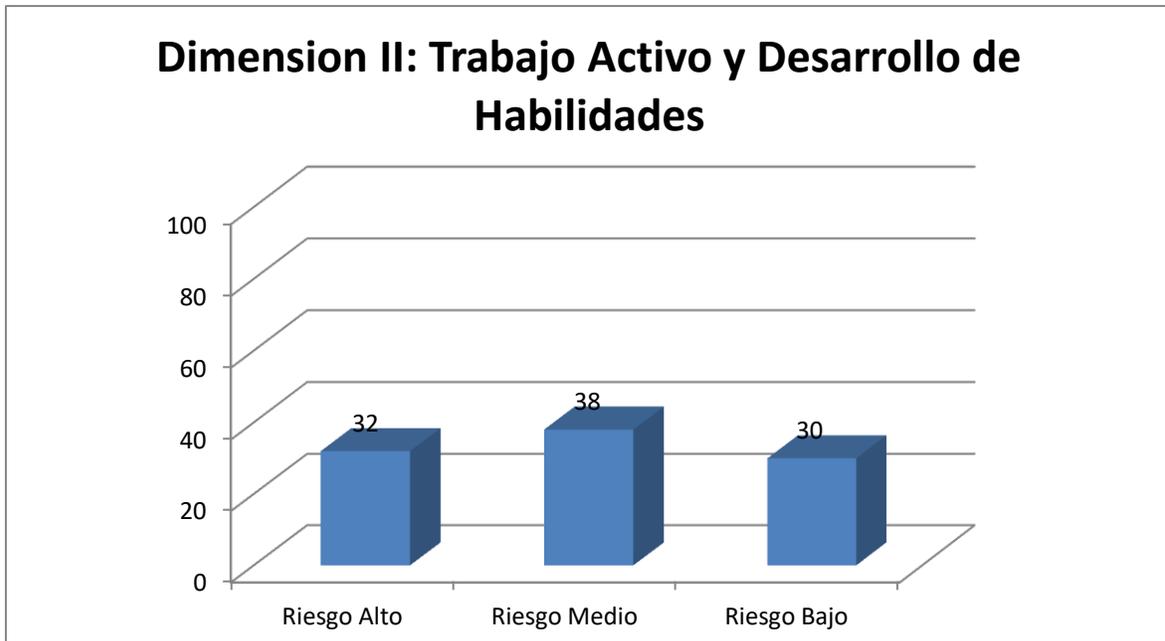


Figura 6 • Nivel de riesgo en la Dimensión II: Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades. (Elaboración Propia).

Del total de trabajadores encuestados podemos observar que respecto a la dimensión II: trabajo activo y desarrollo de habilidades: el 32% esta con un Riesgo Alto, el 38 % un Riesgo Medio y el 30 % cuenta con un Riesgo Bajo.

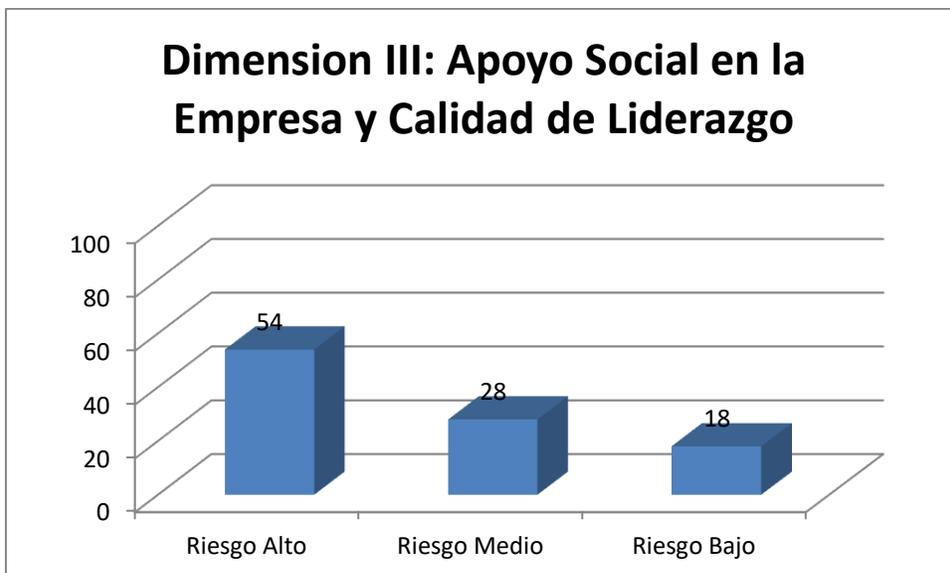


Figura 7 • Nivel de riesgo en la Dimensión III: Apoyo Social en la empresa y Calidad de Liderazgo. (Elaboración Propia).

Del total de trabajadores encuestados podemos observar que respecto a la dimensión III: apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo: el 54% esta con un Riesgo Alto, el 28 % un Riesgo Medio y el 18 % cuenta con un Riesgo Bajo.

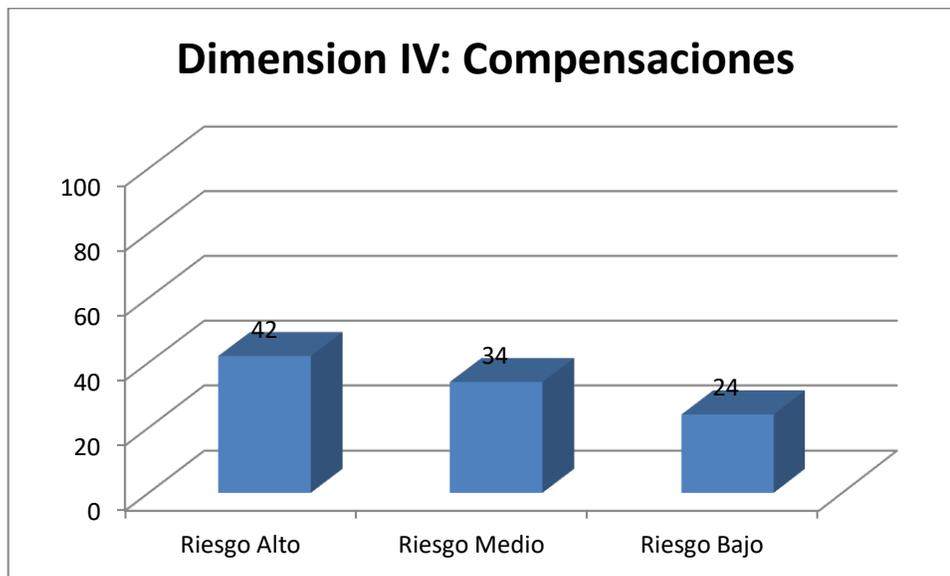


Figura 8 • Nivel de riesgo en la Dimensión IV: Compensaciones. (Elaboración Propia).

Del total de trabajadores encuestados podemos observar que respecto a la dimensión IV: compensaciones: el 42% esta con un Riesgo Alto, el 34 % un Riesgo Medio y el 24 % cuenta con un Riesgo Bajo.

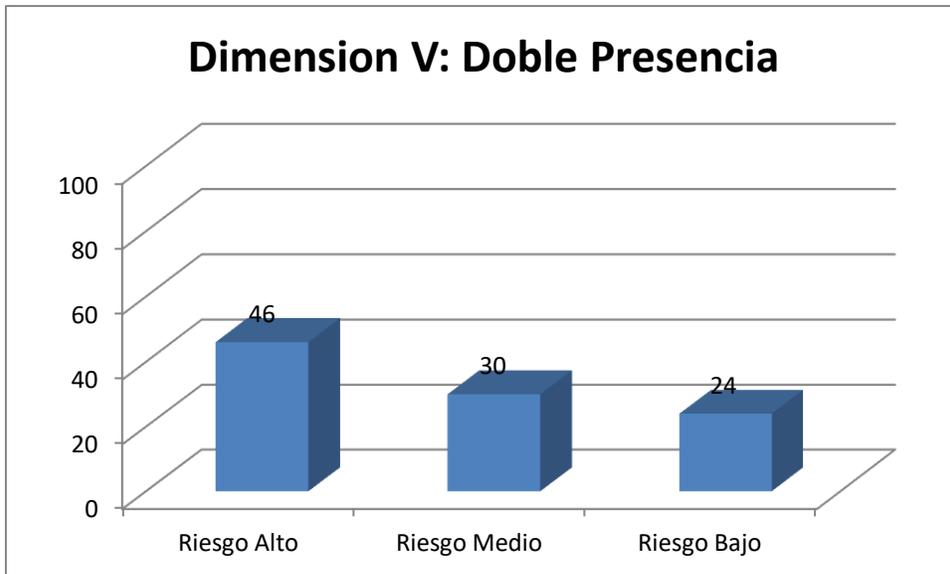


Figura 9 • Nivel de riesgo en la Dimensión V: Doble Presencia. (Elaboración Propia).

Del total de trabajadores encuestados podemos observar que respecto a la dimensión V: doble Presencia: el 46% esta con un Riesgo Alto, el 30 % un Riesgo Medio y el 24 % cuenta con un Riesgo Bajo.

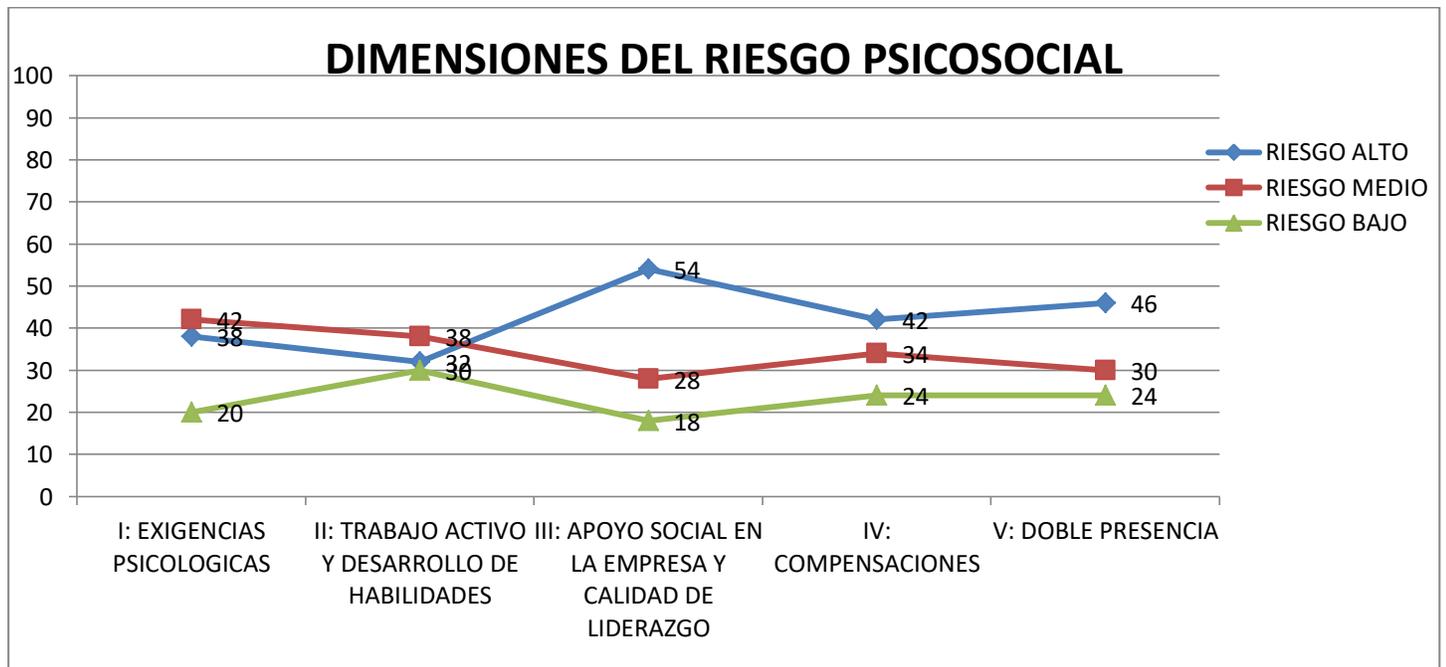


Figura 10 • Resumen Comparativo de las Dimensiones del Riesgo Psicosocial. (Elaboración Propia).

Del total de trabajadores encuestados podemos observar que respecto a la variable de riesgo psicosocial: El mayor porcentaje de Riesgo Alto es del 54% y corresponde a la dimensión III: apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, seguido del 46% en la Dimensión V: Doble Presencia, un 42% en la Dimensión: Compensaciones y un 38% y 32% en las dimensiones exigencia psicológicas y trabajo activo y desarrollo de habilidades respectivamente.

RESULTADOS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL:

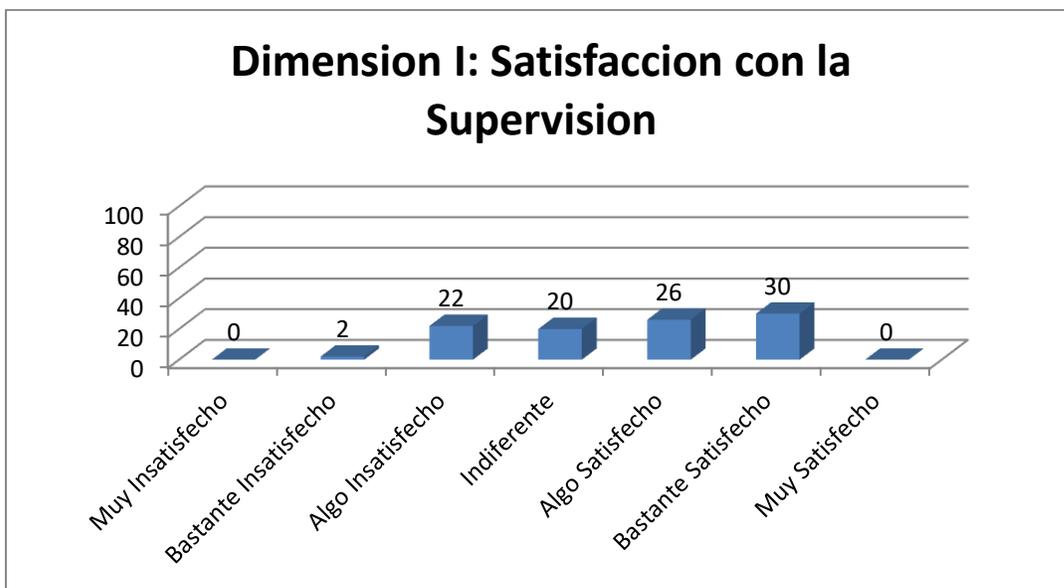


Figura 11 • Nivel de Satisfacción Laboral en la Dimensión I: Satisfacción con la Supervisión. (Elaboración Propia).

Del total de trabajadores encuestados podemos observar que respecto a la dimensión I: satisfacción con la supervisión: el 30% se encuentra Bastante Satisfecho, el 26 % Algo Satisfecho, el 20 % se mantiene Indiferente, un 22 % Algo Insatisfecho, un 2 % Bastante Insatisfecho y un 0% manifiesta sentirse Muy Satisfecho y Muy Insatisfecho.

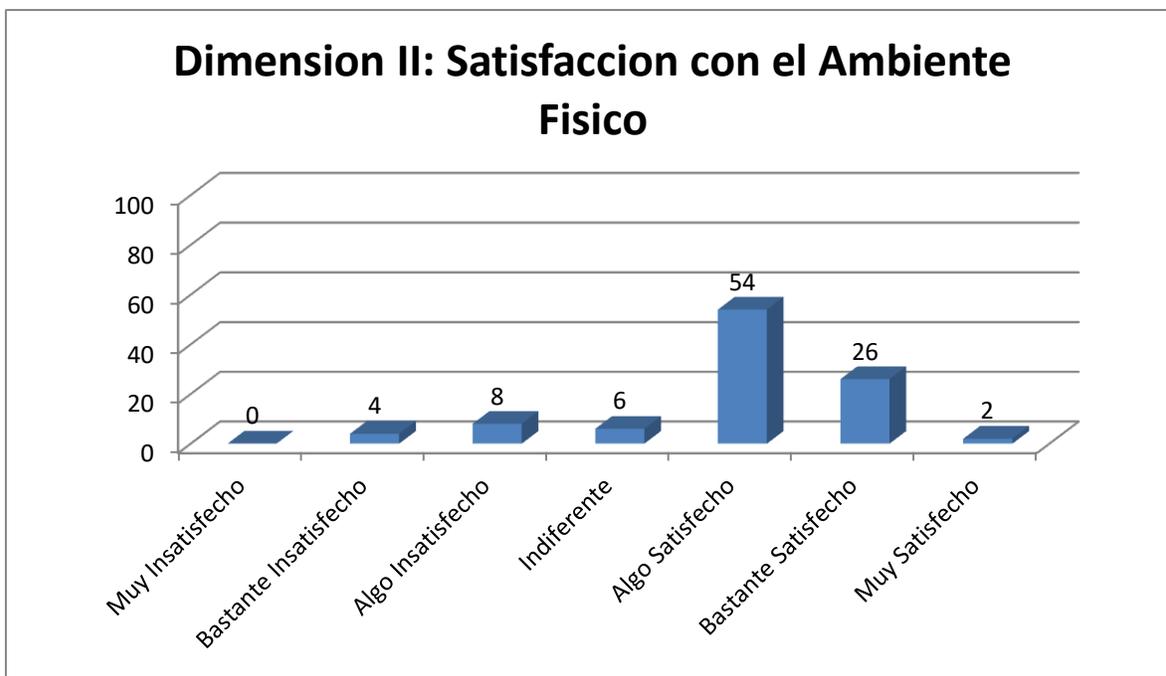


Figura 12 • Nivel de Satisfacción Laboral en la Dimensión II: Satisfacción con el Ambiente Físico. (Elaboración Propia).

Del total de trabajadores encuestados podemos observar que respecto a la dimensión II: satisfacción con el ambiente físico: el 2 % se encuentra Muy Satisfecho, el 26 % Bastante Satisfecho, el 54 % Algo Satisfecho, el 6 % se mantiene Indiferente, un 8 % Algo Insatisfecho, un 4 % Bastante Insatisfecho y un 0% Muy Insatisfecho.



Figura 13 • Nivel de Satisfacción Laboral en la Dimensión III: Satisfacción con las Prestaciones Recibidas. (Elaboración Propia).

Del total de trabajadores encuestados podemos observar que respecto a la dimensión III: satisfacción con las prestaciones Recibidas: el 14 % se encuentra Bastante Satisfecho, el 28 % Algo Satisfecho, el 32 % se mantiene Indiferente, un 18 % Algo Insatisfecho, un 8 % Bastante Insatisfecho y un 0% manifiesta sentirse Muy Satisfecho y Muy Insatisfecho.

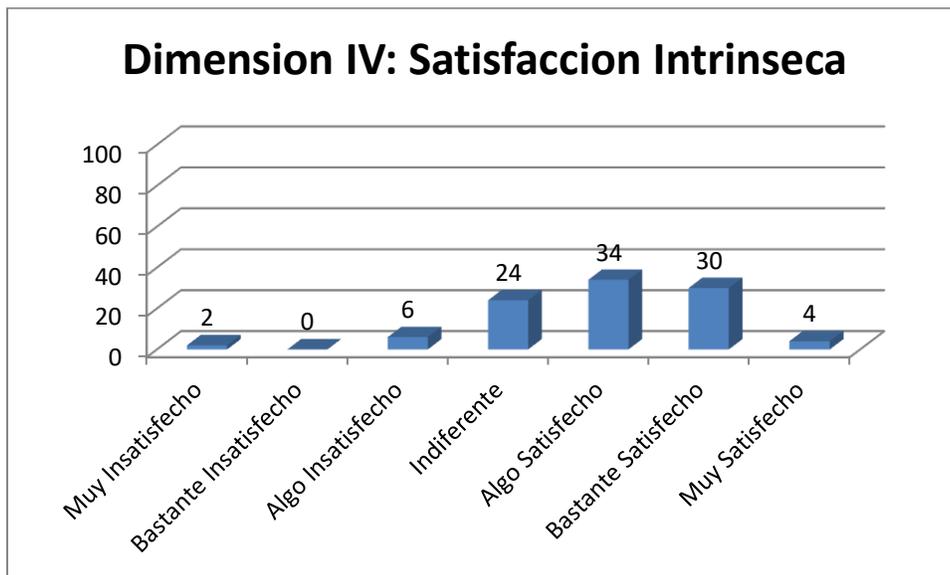


Figura 14 • Nivel de Satisfacción Laboral en la Dimensión IV: Satisfacción Intrínseca. (Elaboración Propia).

Del total de trabajadores encuestados podemos observar que respecto a la dimensión IV: satisfacción intrínseca: el 4 % se encuentra Muy Satisfecho, el 30 % Bastante Satisfecho, el 34 % Algo Satisfecho, el 24 % se mantiene Indiferente, un 6 % Algo Insatisfecho, un 0 % Bastante Insatisfecho y un 2% Muy Insatisfecho.

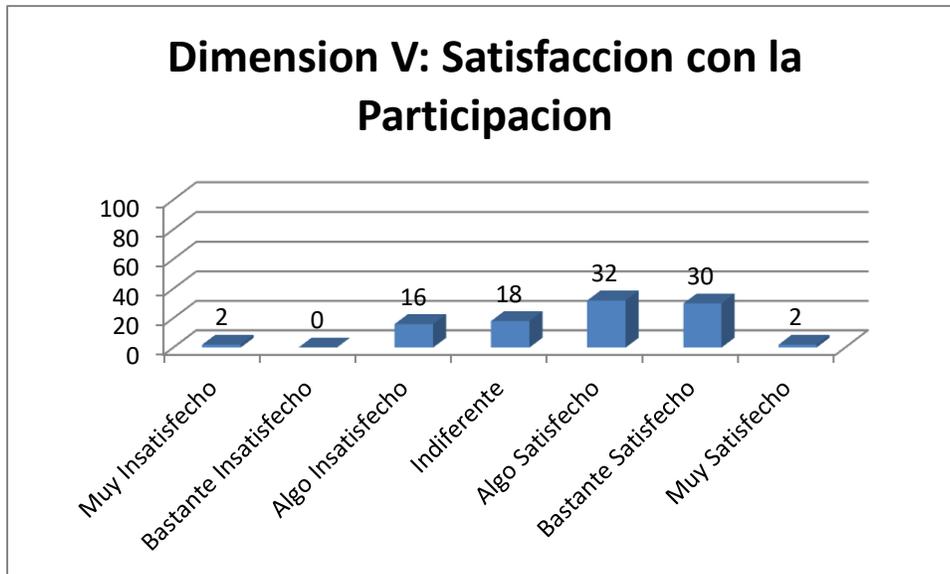


Figura 15 • Nivel de Satisfacción Laboral en la Dimensión V: Satisfacción con la Participación. (Elaboración Propia).

Del total de trabajadores encuestados podemos observar que respecto a la dimensión V: satisfacción con la participación: el 2 % se encuentra Muy Satisfecho, el 30 % Bastante Satisfecho, el 32 % Algo Satisfecho, el 18 % se mantiene Indiferente, un 16 % Algo Insatisfecho, un 0 % Bastante Insatisfecho y un 2% Muy Insatisfecho.

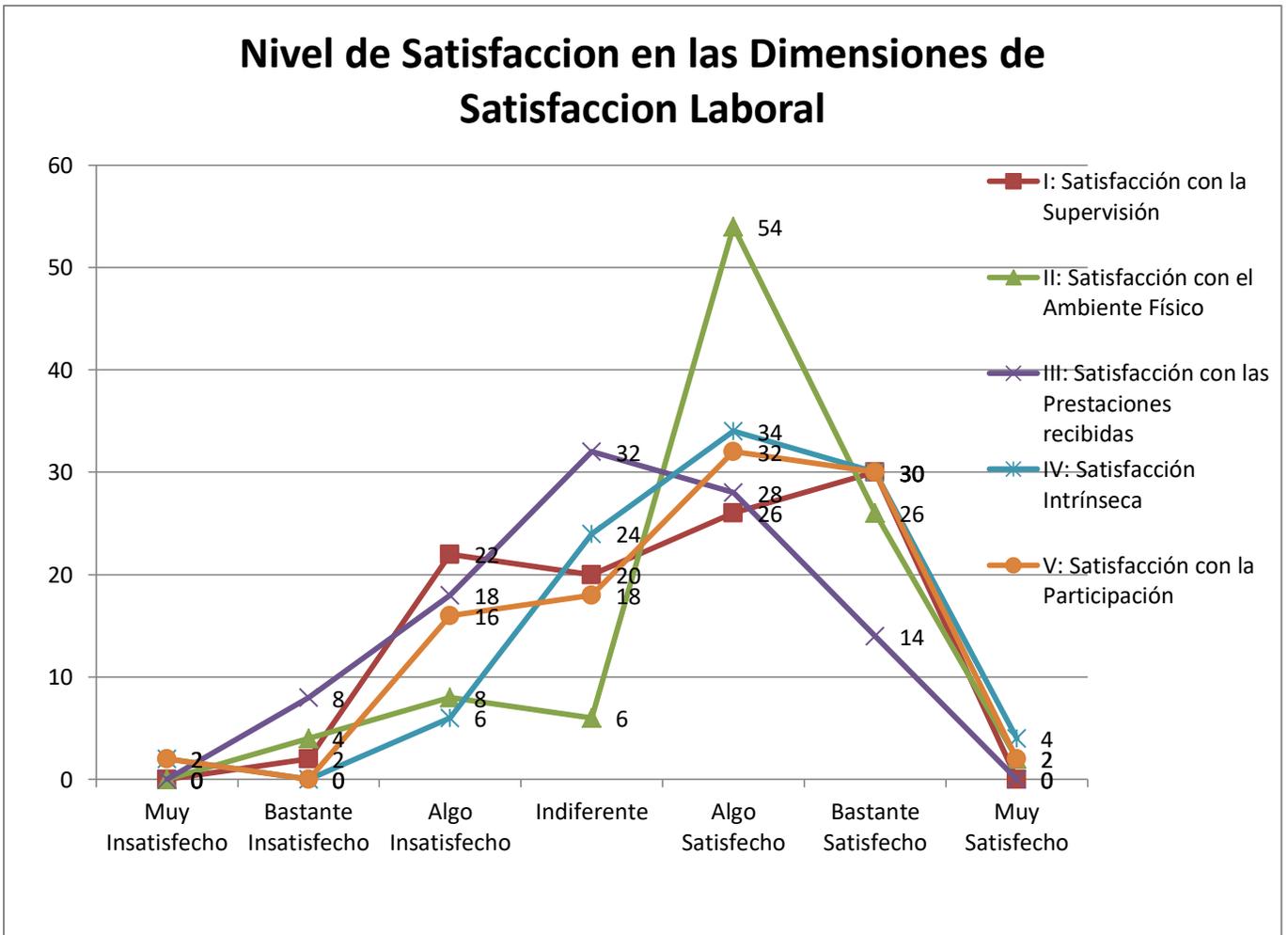


Figura 16 • Resumen Comparativo de las Dimensiones de la Satisfacción Laboral.
(Elaboración Propia).

Del total de trabajadores encuestados podemos observar que respecto a la variable de satisfacción laboral: El mayor porcentaje es del 54% y corresponde a la Dimensión II: satisfacción con el ambiente físico, seguido del 34 % en la dimensión IV: satisfacción intrínseca, un 32% en la dimensión V: satisfacción con la participación. Respecto al porcentaje de insatisfacción tenemos un 22 % en la categoría de algo insatisfechos en la dimensión I: satisfacción con la supervisión. En la categoría de indiferente tenemos un 32% en la dimensión III: satisfacción con las prestaciones recibidas y un 24% en la dimensión IV: satisfacción Intrínseca. En la categoría de Bastante Insatisfecho tenemos un 8 % y 4 % en las dimensiones satisfacción con las prestaciones recibidas y con el ambiente físico

respectivamente. Finalmente en la categoría de Muy Insatisfecho tenemos un 2% en la dimensión V: satisfacción con la participación.

Relación general de las 2 variables: Riesgo psicosocial y Satisfacción laboral

Tabla 8

Estadísticos descriptivos para determinar la Correlación entre las variables de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral. (n=50), Perú, 2018

			Total de Riesgo Psicosocial	Total de Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Total de Riesgo Psicosocial	Coeficiente de correlación	1.000	-,785**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	50	50
	Total de Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	-,785**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	50	50

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

En cuanto al análisis de los resultados de la correlación de Rho de Spearman respecto al riesgo psicosocial (en sus 5 dimensiones) y la satisfacción laboral (evaluado por las 5 escalas del S20/23), se encontraron correlaciones negativas significativas entre los resultados totales de las dos variables, que son: ($r = -0,785$, $p < 0,0001$).

Por lo tanto, a mayor riesgo psicosocial percibido en el trabajo menor es la satisfacción laboral en los trabajadores.

En la relación entre las dos variables del estudio: factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral y sus respectivas dimensiones, se pudo observar que existe una correlación negativa significativa entre ellas.

Relación entre las dimensiones del Riesgo Psicosocial con las Satisfacción laboral

Tabla 9

Correlación entre las dimensiones del Riesgo Psicosocial y la Satisfacción Laboral en la muestra estudiada (n = 50), Perú, 2018.

Rho de Spearman		Satisfacción con la supervisión	Satisfacción con el ambiente físico	Satisfacción con las prestaciones recibidas	Satisfacción intrínseca	Satisfacción con la participación
Exigencia psicológica	Coefficiente de correlación	-,538**	-,382**	-,724**	-,318*	-,489**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.006	0.000	0.024	0.000
	N	50	50	50	50	50
Trabajo Activo y Desarrollo de habilidades	Coefficiente de correlación	-,403**	-,337*	-0.253	-,325*	-,548**
	Sig. (bilateral)	0.004	0.017	0.076	0.021	0.000
	N	50	50	50	50	50
Apoyo social en la empresa	Coefficiente de correlación	-,688**	-,530**	-,448**	-,423**	-,623**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.001	0.002	0.000
	N	50	50	50	50	50
Compensaciones	Coefficiente de correlación	-,424**	-0.254	-,392**	-,355*	-,494**
	Sig. (bilateral)	0.002	0.075	0.005	0.011	0.000
	N	50	50	50	50	50
Doble presencia	Coefficiente de correlación	-,325*	-0.055	-0.159	-0.059	-0.152
	Sig. (bilateral)	0.021	0.707	0.269	0.684	0.292
	N	50	50	50	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En cuanto al análisis de los resultados de la correlación del Riesgo Psicosocial evaluado en la dimensión de Exigencias Psicológicas , se encontraron correlaciones negativas en todas las dimensiones de Satisfacción Laboral, siendo más significativas en las dimensiones: Satisfacción con las prestaciones recibidas ($r = -0,724$, $p < 0,05$) y Satisfacción con la supervisión ($r = -0,538$, $p < 0,05$), respecto a la satisfacción intrínseca, ambiente físico y la

participación tenemos un $r = -0,318$, $r = -0,382$, $r = -0,489$ respectivamente. Lo cual constituye una correlación negativa significativa el nivel 0,05(bilateral). Con todos los valores de $p < 0,05$.). Por lo tanto, a mayor Riesgo Psicosocial percibido en la dimensión de Exigencias Psicológicas menor es la Satisfacción Laboral en los trabajadores en todas las dimensiones de la escala.

La correlación del riesgo psicosocial evaluado en la dimensión de trabajo activo y desarrollo de habilidades nos muestra una correlación negativa significativa en la Dimensión de satisfacción con la participación ($r = -0,548$, $p < 0,05$) el nivel 0,01 (bilateral). Respecto a las otras dimensiones de satisfacción laboral a correlación es negativa en todas ellas con los siguientes resultados: Satisfacción con la supervisión ($r = -0,403$, $p < 0,05$), Satisfacción con el ambiente físico ($r = -0,337$, $p < 0,05$), Satisfacción con las prestaciones recibidas ($r = -0,253$, $p < 0,05$), Satisfacción intrínseca ($r = -0,325$, $p < 0,05$). Por lo tanto, a mayor Riesgo Psicosocial percibido en la dimensión de Trabajo Activo y Desarrollo de habilidades menor es la Satisfacción Laboral en los trabajadores en todas las dimensiones de la escala.

La correlación del riesgo psicosocial evaluado en la dimensión apoyo social en la empresa nos muestra una correlación negativa significativa el nivel 0,01 (bilateral), en todas las dimensiones : Satisfacción con la supervisión ($r = -0,688$, $p < 0,05$), Satisfacción con la Participación ($r = -0,623$, $p < 0,05$) , Satisfacción con el ambiente físico ($r = -0,530$, $p < 0,05$), Satisfacción con las prestaciones recibidas ($r = -0,448$, $p < 0,05$) y Satisfacción intrínseca ($r = -0,423$, $p < 0,05$). Por lo tanto, a mayor riesgo psicosocial percibido en la dimensión de apoyo social en la empresa menor es la satisfacción laboral en los trabajadores en todas las dimensiones de la escala.

La correlación del riesgo psicosocial evaluado en la dimensión de compensaciones nos muestra una correlación negativa significativa el nivel 0,01 (bilateral). En la dimensión de satisfacción con la participación ($r = -0,494$, $p < 0,05$), satisfacción con la supervisión ($r = -0,424$, $p < 0,05$), Satisfacción con las prestaciones recibidas ($r = -0,392$, $p < 0,05$). Respecto a las otras dimensiones de satisfacción laboral a correlación es negativa en todas ellas con los siguientes resultados: Satisfacción intrínseca ($r = -0,355$, $p < 0,05$) y Satisfacción con el

ambiente físico ($r = -0,254$, $p < 0,05$). Por lo tanto, a mayor riesgo psicosocial percibido en la dimensión de compensaciones menor es la satisfacción laboral en los trabajadores en todas las dimensiones de la escala.

La correlación del riesgo psicosocial evaluado en la dimensión de doble presencia nos muestra una correlación negativa significativa el nivel 0,0 (bilateral). En la dimensión de satisfacción con la supervisión ($r = -0,325$, $p < 0,05$). Respecto a las otras dimensiones de satisfacción laboral no existe una correlación negativa significativa en todas ellas con los siguientes resultados: Satisfacción con las prestaciones recibidas ($r = -0,159$, $p > 0,05$), Satisfacción con la participación ($r = -0,152$, $p > 0,05$), Satisfacción intrínseca ($r = -0,059$, $p > 0,05$), y satisfacción con el ambiente físico ($r = -0,055$, $p > 0,05$). Por lo tanto, a mayor riesgo psicosocial percibido en la dimensión de doble presencia menor es la satisfacción con la supervisión en los trabajadores en todas las dimensiones de la escala. En los otros factores de la satisfacción laboral la correlación negativa no es significativa.

4.2. Análisis de resultados o discusión de resultados.

Se describió los resultados en las 5 dimensiones del instrumento de evaluación SUSESISTAS-21 del riesgo psicosocial, donde del total de la población encuestada el apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, doble presencia y compensaciones obtuvieron los mayores porcentajes dentro del Riesgo Alto, con 54 %, 46 % y 42 % respectivamente. Lo cual significa que los trabajadores expuestos específicamente a estos factores tienen mayor probabilidad de desarrollar problemas de salud relacionados al estrés laboral. Dentro del Riesgo Medio obtuvieron porcentajes considerables las exigencias psicológicas y trabajo activo y desarrollo de habilidades con un 42 % y 38 % respectivamente.

Estos resultados coinciden con los indicadores que revela el estudio de los riesgos psicosociales y los niveles de estrés en las enfermeras del centro quirúrgico y uci de una clínica privada (Castro 2016) donde el apoyo social y la calidad de liderazgo (70%), y doble presencia (59%) son las dimensiones que muestra una prevalente exposición desfavorable en este grupo poblacional. También se observa coincidencia en la dimensión de doble presencia con un nivel de riesgo alto en el estudio de factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en trabajadoras estacionales

de Chile (Palomo Vélez 2015). En el caso de otro estudio similar en una empresa minera en Chile (Gómez 2014) se evidencia que para la dimensión trabajo activo y posibilidades de desarrollo, se encontró que operarios/ayudantes poseen un rango de exposición alto y los demás, incluyendo el de compensaciones, en un rango medio. Por tanto la dimensión de los riesgos psicosociales que se mantienen en la mayoría de estudios como riesgo alto es el apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo y doble presencia, apareciendo el de compensaciones como riesgo medio en los estudios referentes.

Considerando las referencias descritas se observa la importancia de estas coincidencias ya que las poblaciones evaluadas son diferentes para cada caso, pero mantienen al apoyo social y calidad de liderazgo y la doble presencia como puntos sensibles de los factores organizacionales de la empresa, es decir que al parecer el hecho de recibir ayuda necesaria y oportuna de los compañeros y de los jefes no está percibiéndose favorablemente por los trabajadores así como la preocupación de los trabajos domésticos. En el caso de esta investigación esto último se podría explicar ya que el 62% de la población es de género femenino y el 40 % está casado. Este resultado concuerda con lo planteado por (Carosio 2010) en el sentido de que las mujeres enfrentan más preocupaciones y cargas domésticas que los hombres, lo que las lleva a un desgaste mayor en el ámbito laboral. Cabe resaltar que el presente estudio la dimensión de compensaciones tiene un porcentaje considerable dentro del riesgo alto lo que significa que para esta población de administrativos las características del contrato y las condiciones de reconocimiento de los superiores y del esfuerzo realizado para desempeñar el trabajo no está percibiéndose favorablemente.

Esto significa que las condiciones laborales en las que se desarrolla cada factor mencionado como riesgo alto deberían ser evaluadas y modificadas respecto a las relaciones en los diferentes niveles jerárquicos, la estabilidad y condiciones de trabajo y la forma de cómo afecta el trabajo en la preocupación de las tareas domésticas de los trabajadores. Mientras que los factores relacionados al riesgo medio deberían ser controlados en cuanto a las exigencias cognitivo-emocionales y la capacidad de influencia y el desarrollo laboral. Estos datos concuerdan con lo planteado por (Johnson 1986; Kristensen 1995) cuya hipótesis básica, nos muestra que los puestos laborales donde existe exigencias psicológicas y escaso control ,también tienen un

escaso apoyo social en el trabajo por tanto son los que mayor riesgo de enfermedad presentan, se ha probado empíricamente con éxito en diversos estudios sobre enfermedades crónicas.

Además, respecto a que existe relación significativa entre las dimensiones del riesgo psicosocial con la Satisfacción Laboral podemos encontrar que existe una dependencia inversamente proporcional entre las dos variables en la que cada vez que aumentan los riesgos psicosociales en el trabajo la satisfacción laboral disminuye. Dentro de ese contexto se puede observar que existe una fuerte relación negativa significativa entre las dimensiones de exigencia psicológica y la Satisfacción con las prestaciones recibidas ($r = -0,724$), lo cual significa que los trabajadores que sienten una gran carga mental en el trabajo disminuyen su satisfacción respecto al grado en que la empresa cumple el convenio, la forma en que se da la negociación, el salario recibido y las oportunidades de promoción y formación.

Estos resultados encontrados coinciden completamente en la relación significativa negativa entre los riesgos psicosociales y satisfacción laboral con los hallazgos de las investigaciones hechas en Chile (Palomo Vélez 2015) (Gómez 2014) en otro tipo de poblaciones. Esta relación inversa también se mantiene en las fuentes de presión laboral y la satisfacción laboral en docentes universitarios de Lima (Álvarez, D. 2007). Lo cual demuestra que la satisfacción laboral siempre disminuye a medida que aumenta los riesgos psicosociales en el trabajo al margen de la población evaluada. Ahora bien dentro de las dimensiones halladas en el presente estudio la exigencia psicológica y la satisfacción con las prestaciones recibidas tienen una significativa relación negativa mientras que en los estudios chilenos el trabajo activo y posibilidades del desarrollo, el apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo además de las compensaciones se mantienen como dimensiones relevantes en la relación inversa con la satisfacción laboral. Esto puede explicarse ya que en esta población de administrativos la carga mental es mayor por la naturaleza de su trabajo a diferencia de los estudios hechos a trabajadores estacionales del sector agro industrial y operarios mineros, que perciben relaciones significativas en otras dimensiones del riesgo psicosocial por su naturaleza de trabajo más operativa.

Sin embargo en este estudio se observa también una relación negativa significativa importante entre la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo en la empresa y la satisfacción con la

supervisión ($r = -0,688$), que demuestra que cuando el trabajador experimenta un mayor riesgo en la forma de cómo se maneja los conflictos internos según su nivel de relación jerárquica baja significativamente la percepción de satisfacción a cómo se siente vigilado y controlado por sus superiores, lo que también afecta su nivel de estrés negativo. Si bien es cierto que estos resultados coinciden con los estudios de referencia en esta investigación, la relación se hace más sensible con la forma como los administrativos se sienten supervisados, ya que en las entrevistas previas realizadas en este estudio muchos manifestaban insatisfacción con la forma en que sus superiores evaluaban y controlaban su trabajo.

Otra relación negativa significativa importante se observa entre la dimensión Apoyo social en la empresa y la Satisfacción con la participación ($r = -0,623$), que demuestra que un aumento en el este factor de riesgo Psicosocial conllevaría a una disminución en la satisfacción con la participación en las decisiones del grupo de trabajo. Esto podría explicarse ya que la estructura organizacional de la empresa es muy vertical en su sistema de comunicación interna ya que la universidad proviene de una cooperativa administrada principalmente por militares en retiro.

Por otro lado se mantiene fuerte relación negativa significativa entre las dimensiones de Trabajo Activo y Desarrollo de habilidades y Satisfacción con la participación ($r = -0,548$), lo cual significa que los trabajadores que sienten un incremento en el riesgo de que su margen de decisión, de autonomía respecto al contenido y las condiciones de trabajo sea vulnerado hasta el punto de no sentir posibilidades de desarrollo experimenten automáticamente una sensación de insatisfacción con la forma como ellos participan directamente en tareas y responsabilidades. Lo que justamente coincide con el modelo Esfuerzo-Recompensa (Siegrist, 1996) que plantea que la interacción entre un esfuerzo elevado y un bajo nivel de recompensa a largo plazo representa la situación de mayor riesgo para la salud de los trabajadores.

Es preciso recalcar que el nivel de relación significativa negativa baja visiblemente entre las dimensiones de doble presencia con la satisfacción laboral en todas sus dimensiones excepto con la satisfacción con la supervisión que es moderada ($r = -0,325$), lo cual significa que el valor de $p > 0.05$ se da para las demás dimensiones lo que conlleva a aceptar la hipótesis nula que dice que No existe relación significativa entre los riesgos psicosociales en su dimensión de Doble presencia

con la satisfacción laboral en todas sus dimensiones excepto con la satisfacción con la supervisión. Este resultado también muestra una alta coincidencia con los estudios realizados por las investigaciones previas ya que la dimensión doble presencia de los riesgos psicosociales tiene un bajo grado de asociación lineal, negativo y significativo, con un grado de correlación con la satisfacción laboral en general de ($r = -0,171$) en la investigación con los trabajadores estacionales en Chile. Esto también coincide con el estudio de los operarios en minería en un grado menor. Esto nos demuestra que la satisfacción laboral no se relaciona necesariamente con la carga del trabajo doméstico o la preocupación por ella. Otras investigaciones que no muestran relación significativa son las de clima organizacional con la satisfacción laboral (Arias Gallegos 2014) y la investigación de la relación de los riesgos psicosociales en general y los niveles de estrés en las enfermeras (Castro 2016), ambas hechas en el Perú.

Otro punto a considerar es que no existe una relación significativa entre el nivel de riesgo psicosocial y/o satisfacción laboral en las diferentes variaciones en la distribución del personal ya sea por género, estado civil, antigüedad o situación de académico y administrativo. Lo cual significa que estas diferencias no constituyen una situación importante dentro de la percepción del riesgo psicosocial y la satisfacción laboral. Lo cual se ve sustentado también en la teoría de Herzberg (1959) que propone “La Teoría Dual” donde afirma que existe una relación entre la persona y el trabajo básico, donde la actitud del colaborador durante la realización de sus actividades laborales puede predecir el éxito o el fracaso de la organización en sí. Y no necesariamente su condición personal en términos de género, preparación académica entre otros.

Finalmente, se observa que según los resultados obtenidos en este estudio podemos ver que el comportamiento de estas variables coinciden con la teoría del general del estrés que integra los modelos Demanda-Control-Apoyo Social de Karasek y Theorell y Esfuerzo- Recompensa de Siegrist, ya que ambos explican cómo se afecta la salud cuando se considera el ambiente con riesgo psicosocial del trabajo, además identifican el control sobre los contenidos y las condiciones de trabajo, las exigencias psicológicas, el apoyo social y la escasez de recompensas obtenidas a cambio del esfuerzo invertido.

5. CAPITULO V: Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones:

- Existe relación negativa significativa entre riesgos psicosociales y la satisfacción laboral en el personal administrativo de una institución privada de educación universitaria con sede en Lima. Dentro de los riesgos psicosociales con mayor riesgo están el apoyo social en la empresa y calidad de Liderazgo, seguido de la Doble Presencia y las Compensaciones.
- Existe relación negativa significativa entre los riesgos psicosociales en la dimensión de exigencias psicológicas y la satisfacción laboral en el personal administrativo de una institución privada de educación universitaria con sede en Lima.
- Existe relación negativa significativa entre los riesgos psicosociales en la dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades y la satisfacción laboral en el personal administrativo de una institución privada de educación universitaria con sede en Lima.
- Existe relación negativa significativa entre los riesgos psicosociales en la dimensión Apoyo Social en Empresa y la satisfacción laboral en el personal administrativo de una institución privada de educación universitaria con sede en Lima.
- Existe relación negativa significativa entre los riesgos psicosociales en la dimensión Compensaciones y la satisfacción laboral en el personal administrativo de una institución privada de educación universitaria con sede en Lima.
- Existe relación negativa significativa entre los riesgos psicosociales en la dimensión Doble presencia y la satisfacción laboral en su dimensión satisfacción con la supervisión

el personal administrativo de una institución privada de educación universitaria con sede en Lima.

- No existe relación negativa significativa entre los riesgos psicosociales en la dimensión Doble presencia y las dimensiones de satisfacción laboral con excepción de la satisfacción con la supervisión en el personal administrativo de una institución privada de educación universitaria con sede en Lima.

5.2. Recomendaciones:

- Es necesario establecer medidas preventivas como proponer documentos didácticos y claros que definan los roles y funciones de los trabajadores para evitar la sobre exigencia y tener protocolos que guíen las relaciones interpersonales en todos los niveles jerárquicos, de modo que cada trabajador pueda recibir ayuda necesaria y oportuna de los compañeros/as de trabajo, junto con el sentimiento de formar parte de un grupo social. De esta forma poder disminuir el nivel de estrés negativo planteado en la teoría del estrés general en el trabajo planteado por (Karasek y Theorell 1990; Johnson y Hall 1988).
- Definir un solo sistema de contratos y salarios para todos los trabajadores del mismo nivel jerárquico incluyendo prácticas como el reconocimiento de los directivos como consecuencia del esfuerzo brindado por el trabajador, recibir el apoyo permanente y un trato justo que exprese respeto y consideración en el trabajo. Esto aporta una compensación psicológica requerida a cambio del trabajo realizado.
- Se puede establecer un sistema de recompensas por los logros obtenidos por departamentos con el fin de lograr una competición sana (estrés positivo), que mantenga a los trabajadores motivados y con prácticas de mejora continua. Las reglas del juego y las metas deben estar bastante claras en todo momento y las recompensas deben estar más orientadas a experiencias agradables y beneficios laborales. El reconocimiento de los

logros se puede transformar en más motivación para superar las metas, tanto para el que gana como para los demás colaboradores y aportar al logro de objetivos institucionales.

- Los directivos de la institución deben ser la referencia principal en el cumplimiento de los protocolos organizacionales, aceptando en todo momento a las sugerencias, demandas y quejas de los trabajadores. Esta apertura que los líderes tengan a su disposición debe incluir los instrumentos adecuados para involucrar a los trabajadores al cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Se hace necesario un buen sistema de comunicación interna para que los equipos de trabajo tengan la información adecuada, evitando los rumores, y malos entendidos. Para esto, el departamento de Recursos Humanos puede establecer un calendario de reuniones entre los colaboradores cada cierto tiempo con el fin de establecer feedback, y se apliquen las mejoras continuas que se establecen en estos encuentros.
- Establecer cursos, talleres y actividades formativas en el desarrollo de sus habilidades blandas como por ejemplo en el manejo de los riesgos laborales que incluya temas de manejo de conflictos, liderazgo participativo, ergonomía laboral y seguridad y salud en el trabajo. Si los colaboradores tienen la sensación de estar aprendiendo y aumentando sus habilidades profesionales, puede aumentar su compromiso con la empresa y su satisfacción con el trabajo.
- Deben agilizarse los procesos más comunes referentes a permisos familiares, ausencias por problemas de salud, viajes de urgencia y demás contratiempos que pueden tener los trabajadores. Teniendo planes de contingencia para asumir las responsabilidades en esos casos y no hacer muy prescindibles a los coordinadores. Las facilidades que brinda la empresa respecto a temas personales puede ayudar a reforzar la satisfacción con la supervisión y traducirse en términos de compromiso y calidad de servicio.

- Se sugiere tener en cuenta para futuras investigaciones el análisis de las subdimensiones de los Riesgo Psicosociales en personal administrativo de otras áreas en cuanto a su relación con otras variables relacionadas al bienestar laboral, como salud y seguridad en el trabajo, como tasa de accidentabilidad u otros. Se recomienda adicionalmente la posibilidad de utilizar un análisis metodológico mixto, con mediciones tanto cualitativas que incluya entrevistas y observaciones directas sobre manejo de conflictos, atenciones, etc. Que junto al análisis cuantitativo puedan de esta forma, articular ambas perspectivas, a fin de lograr un análisis más profundo y objetivo de los datos identificados.
- Por último, sería de suma importancia comparar los resultados con otras instituciones relacionadas al área de la educación superior, verificar si las variables en estudio se comportan de manera distinta según las realidades organizaciones de cada empresa. Si se logra establecer relaciones significativas entre los riesgos laborales y la capacidad de percibir el trabajo como satisfactorio e identificamos patrones de reacción entre las variables podemos establecer estrategias de cambio sobre la seguridad y salud basada en el comportamiento humano, lo cual determina categóricamente en acciones de mejora continua evidenciados en términos de productividad, eficiencia y calidad de servicio, importantes para todo sistema organizacional dedicado al servicio educativo.

6. Referencias bibliográficas

- Adams, J.S. (1965). Inequity in social exchange. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in Experimental Social Psychology* (2, 267-299).
- Aguirre Martínez, R. (2010). Evaluación ergonómica de carga mental y factores de riesgo psicosocial del trabajo, en profesionales, técnicos y administrativos de un centro de rehabilitación de salud mental privado. *Rev. chil. Ter. Ocup*, (10), 87-99.
- Alderfer, C. P. (1972). Existence, relatedness, and growth: Human needs in organizational settings.

- Alfaro Salazar, R., Leyton Girón, S., Meza Solano, A., & Sáenz Torres, I. (2013). Tesis de Maestría: Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. Recuperado del repositorio.pucp.edu.pe.
- Álvarez-Flores, D. (2007). Tesis Doctoral: Satisfacción y fuentes de presión laboral en docentes universitarios de Lima metropolitana/Job satisfaction and sources of work pressure on college professors in Metropolitan Lima. *Persona*, (10), 49-97. Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/560>.
- Ansa, M., & Acosta, A. (2008). La actitud hacia el trabajo del personal administrativo en el Núcleo Humanístico de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 14(1).
- Arias Gallegos, W. L., & Arias Cáceres, G. (2014). Tesis Doctoral: Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado. *Ciencia & trabajo*, 16(51),185-191. Recuperada de <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000300010>.
- Bernheim, C. T. (2000). *Universidad y sociedad: balance histórico y perspectivas desde Latinoamérica*. Fondo Editorial Humanidades.
- Bravo, M. J., Peiró, J. M., & Rodríguez, I. (1996). Satisfacción laboral. *Tratado de psicología del trabajo*, 1, 343-394.
- Brunner, J. J., & Cristían Cox, D. (1993). *Dinámicas de transformación en el sistema educacional de Chile* (No. 38). FLACSO, Programa Chile.
- Campbell, J. J., Dunnette, M. D., Lawler, E. E., & Weick, K. E. (1970). Managerial behavior, performance, and effectiveness.
- Castro Mas, C. E. (2016). Tesis de Maestría de URP: Riesgos Psicosociales y los niveles de estrés en las enfermeras del centro quirúrgico y uci de una clínica privada. Recuperada de <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/1040>.
- Carosio A. El trabajo de las mujeres: desigualdad, invisibilidad y explotación. *Rev Venez Estud Mujer*. 2010;15(35):7–13.
- Carrillo, S. P. (2009). Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. *Materiales*, 13, 56.
- Charria, V. H., Sarsosa, K. V., & Arenas, F. (2011). Tesis Doctoral: Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 29(4). Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa>.

- Colquitt, J. A., Scott, B. A., & LePine, J. A. (2007). Trust, trustworthiness, and trust propensity: a meta-analytic test of their unique relationships with risk taking and job performance. *Journal of applied psychology*, 92(4), 909.
- Cox, T., & Griffiths, A. (1996). The assessment of psychosocial hazards at work. *Handbook of work and health psychology*, 127-146.
- Cueva Tavera, A. P. (2012). Mejoramiento en los procesos administrativos académicos del ICPNS-RG.
- Dawis, R. V., & Lofquist, L. H. (1984). A psychological theory of work adjustment: An individual differences model and its application. *Minneapolis: University of Minnesota*.
- Dawis, R. V., Lofquist, L. H., & Weiss, D. J. (1968). A theory of work adjustment: A revision. *Minnesota studies in vocational rehabilitation*.
- De Jonge, J., & Kompier, M. A. (1997). A critical examination of the demand-control-support model from a work psychological perspective. *International journal of stress management*, 4(4), 235-258.
- De los Ríos Castillo, J., Ocampo Mancilla, M., Landero López, M., Ávila Rojas, T., & Tristán Alejo, L. (2007). Burnout en personal administrativo de una dependencia gubernamental: análisis de sus factores relacionados. *Investigación y Ciencia*, 37, 26-34.
- De Seguridad Social, O. I. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). 2012. *I Encuesta sobre Condiciones de Trabajo y Salud en Iberoamérica (I ECCTS)*.
- De Seguridad Social, S. (2009). SUSESO-ISTAS 21. *Cuestionario de evaluación de riesgos Psicosociales en el trabajo. Manual de Uso. Superintendencia de Seguridad Social, Chile*.
- De Seguridad Social-SUSESO, S. (2009). Manual de uso SUSESO-ISTAS 21. *Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo*.
- Delgado, M. Á. H. (1999). *Estrés laboral*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Díaz, J. M. C. (2009). *Técnicas de prevención de riesgos laborales: seguridad e higiene del trabajo*. Editorial Tebar.
- Ewen, R. B., Smith, P. C., & Hulin, C. L. (1966). An empirical test of the Herzberg two-factor theory. *Journal of Applied Psychology*, 50(6), 544.

- Ferrie, J. E., Shipley, M. J., Stansfeld, S. A., & Marmot, M. G. (2002). Effects of chronic job insecurity and change in job security on self reported health, minor psychiatric morbidity, physiological measures, and health related behaviours in British civil servants: the Whitehall II study. *Journal of Epidemiology & Community Health*, 56(6), 450-454.
- Gil-Monte, P. R. (2012). Tesis Doctoral: Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista peruana de Medicina Experimental y Salud pública*, 29, 237-241. Recuperado de: Rev Peru Med Exp Salud Publica. 2012; 29(2):237-41.
- Gómez Rojas, P., Hernández Guerrero, J., & Méndez Campos, M. D. (2014). Tesis de Maestría: Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en una empresa chilena del área de la minería. *Ciencia & trabajo*, 16(49),9-16. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000100003>.
- Hackman, J. R., & Lawler, E. E. (1971). Employee reactions to job characteristics. *Journal of applied psychology*, 55(3), 259.
- Hackman, J. R., & Lawler, E. E. (1971). Employee reactions to job characteristics. *Journal of applied psychology*, 55(3), 259..
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational behavior and human performance*, 16(2), 250-279.
- House, J. S. (1981). Work stress and social support pdf.
- House, R. J., & Wigdor, L. A. (1967). Herzberg's dual-factor theory of job satisfaction and motivation: A review of the evidence and a criticism. *Personnel psychology*, 20(4), 369-390.
- Israel, B. A., & Antonucci, T. C. (1987). Social network characteristics and psychological well-being: A replication and extension. *Health Education Quarterly*, 14(4), 461-481.
- Jiménez, B. M., & León, C. B. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. *Universidad Autónoma de Madrid*.
- Judge, T. A., Thoresen, C. J., Bono, J. E., & Patton, G. K. (2001). The job satisfaction–job performance relationship: A qualitative and quantitative review. *Psychological bulletin*, 127(3), 376
- Kagan, A. R., & Levi, L. (1974). Health and environment—psychosocial stimuli: a review. *Social Science & Medicine (1967)*, 8(5), 225-241.

- Kaldenberg, D. O., & Becker, B. W. (1992). Workload and psychological strain: A test of the French, Rodgers, and Cobb hypothesis. *Journal of Organizational Behavior*, 13(6), 617-624..
- Kalimo, R., El Batawi, M. A., & Cooper, C. L. (1988). Los Factores psicosociales en el trabajo y su relaci' on con la salud.
- Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy Work: Stress, productivity and the the reconstruction of working life*. Basic books.
- Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy Work: Stress, productivity and the the reconstruction of working life*. Basic books.
- Kerckhoff, A. C., & Back, K. W. (1968). *The June bug: A study of hysterical contagion*. Appleton-Century-Crofts.
- Kohn, M. L., & Schooler, C. (1973). Occupational experience and psychological functioning: An assessment of reciprocal effects. *American Sociological Review*, 97-118.
- Kristensen, T. (1995). The demand-control-support model: Methodological challenges for future research. *Stress and Health*, 11(1), 17-26.
- Lazarus, R. S. (1966). Psychological stress and the coping process.
- Ley, N. (2011). 29783. Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo. *Normas Legales. El peruano. Lima: SEGRAF, 448703*.
- Ley, N. (2014). 30220. *Ley Universitaria*.
- Locke, E. A., & Dunnette, M. D. (1976). Handbook of industrial and organizational psychology. *Handbook of industrial and organizational psychology*.
- López Segrera, F. (2008). Tendencias de la educación superior en el mundo y en América Latina y el Caribe. *Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior (Campinas)*, 13(2), 267-291.
- Luceño Moreno, L., Martín García, J., Miguel Tobal, J. J., & Jaen Díaz, M. (2005). EL CUESTIONARIO MULTIDIMENSIONAL DECORE: UN INSTRUMENTO PARA LA EVALUACIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES EN EL ENTORNO LABORAL. *Ansiedad y estrés*, 11.
- Marshall, J., & Cooper, C. L. (1976). The mobile manager and his wife. *Management Decision*, 14(4), 179-224.

- Marysol, A. P., & Acosta, A. (2008). Tesis de Maestría: La actitud hacia el trabajo del personal administrativo en el Núcleo Humanístico de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 14(1), 121-130. Recuperado de http://www.scielo.org.ve/scielo.php?Script=sci_arttext&pid=S1315-95182008000100010&lng=es&tlng=es.
- Matteson, M. T., & Ivancevich, J. M. (1987). *Controlling work stress: Effective human resource and management strategies*. San Francisco, CA, US: Jossey-Bass.
- Meliá, J. L., & Peiró, J. M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 5(2), 59-74.
- Meliá, J. L., & Peiró, J. M. (1998). SATISFACCIÓN LABORAL S20/23.
- Meliá, J. L., Nogared., Lahera., Duro, , Peiró, J. M., Salanov., & Gracia,. (2006). Principios comunes para la evaluación de riesgos psicosociales en la empresa. *Perspectivas de Intervención en Riesgos Psicosociales. Evaluación de riesgos, Capítulo, 1*, 9-36.
- Meliá, J.L. (2007). *El factor humano en la seguridad laboral. Psicología de la Seguridad y Salud Laboral*. Bilbao: Lettera Publicaciones.
- Ortega y Gasset, J. (1966). Obras completas.
- Palomo-Vélez, G., Carrasco, J., Bastías, Á., Méndez, M. D., & Jiménez, A. (2015). Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en trabajadoras estacionales de Chile.
- Pearson, L. C., & Moomaw, W. (2005). The relationship between teacher autonomy and stress, work satisfaction, empowerment, and professionalism. *Educational research quarterly*, 29(1), 37.
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional*. Pearson educación.
- Royo, S. (2016). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 19(2), 124-126.
- Rubio, K. L. A. (2017). Intermediación laboral, migración y exclusión social: los pizcadores de naranja en Tamaulipas. *Caleidoscopio-Revista Semestral de Ciencias Sociales y Humanidades*, 12(23), 101-114.
- Rubio, S., Díaz, E., Martín, J., & Puente, J. M. (2004). Evaluation of subjective mental workload: A comparison of SWAT, NASA-TLX, and workload profile methods. *Applied Psychology*, 53(1), 61-86.
- Sachau, D. A. (2007). Resurrecting the motivation-hygiene theory: Herzberg and the positive psychology movement. *Human resource development review*, 6(4), 377-393..

- Salgado, J. F., Remeseiro, C., & Iglesias, M. (1996). Clima organizacional y satisfacción laboral en una PYME. *Psicothema*, 8(2), 329-335.
- Sarella Parra, L. H., & PARAVIC, T. (2002). Satisfacción laboral en enfermeras/os que trabajan en el sistema de atención médica de urgencia (SAMU). *Ciencia y enfermería*, 8(2), 37-48.
- Sauter, S. L., Murphy, L. R., Hurrell, J., & Levi, L. (2001). Factores psicosociales y de organización. *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*, 4, 2-3.
- Siegrist, J., & Peter, R. (1996). Measuring effort-reward imbalance at work: guidelines. *Dusseldorf: University of Dusseldorf*.
- Simon, H., & MARCH, J. (2006). ADMINISTRATIVE BEHAVIOR AND ORGANIZATIONS. *Organizational Behavior 2: Essential theories of process and structure*, 2, 41.
- Sobre la Educación Superior, D. M. (1998, October). En el Siglo XXI: Visión y Acción. In *Conferencia Mundial sobre la Educación Superior Educ Med Sup octu br e* (Vol. 14, No. 3, p. 3).
- Yactayo Candela, G. A. (2015). Aplicación de los Instrumentos para la Evaluación del Riesgo Psicosocial, en la mejora continua a la Prevención y Control en una organización.
- Yañez Gallardo, R., Arenas Carmona, M., & Ripoll Novales, M. (2010). Tesis Doctoral: El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. *Liberabit*, 16(2), 193-202. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272010000200009&lng=es&tlng=en.

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: “Relación entre riesgos psicosociales y la satisfacción laboral en el personal administrativo de una institución privada de educación universitaria con sede en Lima”

AUTOR: Bachiller Jesús Martín Trinidad López

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	MARCO TEORICO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>GENERAL</p> <p>¿Qué relación existe entre riesgos psicosociales y la satisfacción laboral en el personal administrativo de una institución privada de educación universitaria con sede en Lima?</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <p>¿Qué relación existe entre los riesgos psicosociales en la dimensión de exigencias psicológicas y la satisfacción laboral en el personal administrativo de una institución privada de educación universitaria con sede en Lima?</p> <p>¿Qué relación existe entre los riesgos psicosociales en la dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades y la satisfacción laboral en el personal administrativo de una institución privada de educación universitaria con sede en Lima?</p> <p>¿Qué relación existe entre los riesgos psicosociales en la dimensión Apoyo Social en Empresa y la satisfacción laboral</p>	<p>GENERAL</p> <p>-Determinar la relación que existe entre riesgos psicosociales y la satisfacción laboral en el personal administrativo de una institución privada de educación universitaria con sede en Lima.</p> <p>ESPECIFICOS</p> <p>-Determinar la relación que existe entre los riesgos psicosociales en la dimensión de exigencias psicológicas y la satisfacción laboral en el personal administrativo de una institución privada de educación universitaria con sede en Lima</p> <p>-Determinar la relación que existe entre los riesgos psicosociales en la dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades y la satisfacción laboral en el personal administrativo de una institución privada de educación universitaria con</p>	<p>RIESGO PSICOSOCIAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modelo demanda-control-apoyo social, Karasek y Johnson (Enfoque social, emocional y fisiológico del riesgo de estrés y desarrollo de comportamientos activos). • Modelo del ajuste: Persona – Entorno (P-E). Robert D. Caplan • Conceptualización de la persona (P) y el entorno € • Modelo del estrés de la National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH). • Factores Psicosociales, estrés y salud. Lennart Levi <p>SATISFACCION LABORAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teorías del contenido y de proceso (Campbell, Dunnette, Lawer, & Weick, 1970; Howell, 1979). 	<p>GENERAL</p> <p>Hi: Existe relación significativa entre riesgos psicosociales y la satisfacción laboral en el personal administrativo de una institución privada de educación universitaria con sede en Lima.</p> <p>ESPECIFICAS</p> <p>H1.- Existe relación significativa entre los riesgos psicosociales en la dimensión de exigencias psicológicas y la satisfacción laboral en el personal administrativo de una institución privada de educación universitaria con sede en Lima.</p> <p>H2.- Existe relación significativa entre los riesgos psicosociales en la dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades y la satisfacción laboral en el personal administrativo de una institución privada de educación universitaria con sede en Lima.</p> <p>H3.- Existe relación significativa entre los riesgos psicosociales</p>	<p>LOS RIESGOS PSICOSOCIALES</p>	<p>Exigencias Psicológicas.</p> <p>Trabajo activo y desarrollo de habilidades.</p> <p>Apoyo social en le empresa y calidad de liderazgo.</p> <p>Compensaciones.</p> <p>Doble presencia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • BAJO: Nivel de exposición más favorable para la salud • MEDIO Nivel de exposición intermedio • ALTO Nivel de esposición mas desfavorable para la salud
				<p>SATISFACCION LABORAL</p>	<p>Satisfacción con la supervisión</p> <p>Satisfacción con el ambiente físico.</p> <p>Satisfacción con las prestaciones recibidas.</p> <p>Satisfacción</p>	<p>Muy Insatisfecho.</p> <p>Bastante Insatisfecho.</p> <p>Algo Insatisfecho.</p> <p>Indiferente.</p>

<p>en el personal administrativo de una institución privada de educación universitaria con sede en Lima?</p> <p>¿Qué relación existe entre los riesgos psicosociales en la dimensión Compensaciones y la satisfacción laboral en el personal administrativo de una institución privada de educación universitaria con sede en Lima?</p> <p>¿Qué relación existe entre los riesgos psicosociales en la dimensión Doble presencia y la satisfacción laboral en el personal administrativo de una institución privada de educación universitaria con sede en Lima?</p>	<p>sede en Lima.</p> <p>-Determinar la relación que existe entre los riesgos psicosociales en la dimensión Apoyo Social en Empresa y la satisfacción laboral en el personal administrativo de una institución privada de educación universitaria con sede en Lima.</p> <p>-Determinar la relación que existe entre los riesgos psicosociales en la dimensión Compensaciones y la satisfacción laboral en el personal administrativo de una institución privada de educación universitaria con sede en Lima.</p> <p>-Determinar la relación que existe entre los riesgos psicosociales en la dimensión Doble presencia y la satisfacción laboral en el personal administrativo de una institución privada de educación universitaria con sede en Lima.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Teorías de las discrepancias intra e interpersonales (Peiró, 1996). • Teoría de "enriquecimiento del puesto". Herzberg . • Teoría basada en las características el puesto. Formulada por Richard Hackman y G.R. Oldham (1976) • Teoría basada en las necesidades de Existencia, Relaciones y Crecimiento. Propuesta por Alderfer (1972) • Teoría de la Equidad., Propuesta por Adams. 	<p>en la dimensión Apoyo Social en Empresa y la satisfacción laboral en el personal administrativo de una institución privada de educación universitaria con sede en Lima.</p> <p>H4.- Existe relación significativa entre los riesgos psicosociales en la dimensión Compensaciones y la satisfacción laboral en el personal administrativo de una institución privada de educación universitaria con sede en Lima.</p> <p>H5.- Existe relación significativa entre los riesgos psicosociales en la dimensión Doble presencia y la satisfacción laboral en el personal administrativo de una institución privada de educación universitaria con sede en Lima.</p>		<p>intrínseca del trabajo.</p> <p>Satisfacción con la participación.</p>	<p>Algo Satisfecho.</p> <p>Bastante satisfecho.</p> <p>Muy satisfecho</p>
---	---	---	---	--	--	---

METODOLOGÍA	INSTRUMENTO	CRONOGRAMA																																							
<p>METODO: Metodología de la investigación científica. Hernández, Fernández, y Baptista (2010).</p> <p>TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN: La presente tesis es de tipo correlacional, con un diseño no experimental, transversal.</p> <p>POBLACION Y MUESTRA: Tipo de muestreo. No probabilístico por conveniencia, lo cual significa que hay que seleccionar a los individuos que convienen para la muestra. Esta conveniencia se produce porque la mayoría de los participantes trabajan en el mismo local lo cual resulta más sencillo examinar a estos sujetos.</p>	<p>TÉCNICA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas guiadas. • Aplicación de test de evaluación estandarizada. <p>INSTRUMENTO:</p> <p>RIESGOS PSICOSOCIALES Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (SUSESO – ISTAS 21).</p> <p>SATISFACCION LABORAL Cuestionario de satisfacción laboral S20/23 J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998)</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1039 337 1255 451">2018 ACTI V</th> <th data-bbox="1255 337 1346 451">MAR</th> <th data-bbox="1346 337 1434 451">ABR</th> <th data-bbox="1434 337 1522 451">MAY</th> <th data-bbox="1522 337 1610 451">JUN</th> <th data-bbox="1610 337 1698 451">JUL</th> <th data-bbox="1698 337 1766 451">...</th> <th data-bbox="1766 337 1860 451">NOV</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1039 451 1255 607">INICIO DEL PROYECTO</td> <td data-bbox="1255 451 1346 607">X</td> <td data-bbox="1346 451 1434 607"></td> <td data-bbox="1434 451 1522 607"></td> <td data-bbox="1522 451 1610 607"></td> <td data-bbox="1610 451 1698 607"></td> <td data-bbox="1698 451 1766 607"></td> <td data-bbox="1766 451 1860 607"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1039 607 1255 763">ELABORACIÓN DEL PROYECTO</td> <td data-bbox="1255 607 1346 763"></td> <td data-bbox="1346 607 1434 763">X</td> <td data-bbox="1434 607 1522 763">X</td> <td data-bbox="1522 607 1610 763">X</td> <td data-bbox="1610 607 1698 763">X</td> <td data-bbox="1698 607 1766 763">X</td> <td data-bbox="1766 607 1860 763"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1039 763 1255 935">SUSTENTACIÓN DEL PROYECTO</td> <td data-bbox="1255 763 1346 935"></td> <td data-bbox="1346 763 1434 935"></td> <td data-bbox="1434 763 1522 935"></td> <td data-bbox="1522 763 1610 935"></td> <td data-bbox="1610 763 1698 935"></td> <td data-bbox="1698 763 1766 935"></td> <td data-bbox="1766 763 1860 935">X</td> </tr> </tbody> </table>								2018 ACTI V	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	...	NOV	INICIO DEL PROYECTO	X							ELABORACIÓN DEL PROYECTO		X	X	X	X	X		SUSTENTACIÓN DEL PROYECTO							X
2018 ACTI V	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	...	NOV																																		
INICIO DEL PROYECTO	X																																								
ELABORACIÓN DEL PROYECTO		X	X	X	X	X																																			
SUSTENTACIÓN DEL PROYECTO							X																																		

ANEXO 2

Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (SUSES0 – ISTAS 21)

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	0	1	2	3	4
2	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?	4	3	2	1	0
3	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?	4	3	2	1	0
4	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?	4	3	2	1	0
5	¿Su trabajo requiere atención constante?	4	3	2	1	0

SUMA LOS PUNTAJES DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 1 A 5 = puntos

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

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	0	1	2	3	4
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?	0	1	2	3	4
8	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?	0	1	2	3	4
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	0	1	2	3	4
10	¿Sientes que su empresa tiene una gran importancia para usted?	0	1	2	3	4

SUMA LOS PUNTAJES DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 6 A 10 = puntos
--

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

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

SUMA LOS PUNTAJES DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 11 A 15 = puntos

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado por si le despiden o no le renuevan el contrato?	4	3	2	1	0
17	¿Está preocupado por si le cambian de tareas contra su voluntad?	4	3	2	1	0
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	0	1	2	3	4

SUMA LOS PUNTAJES DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 16 A 18 = puntos

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Doble Presencia.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza, ¿se quedan sin hacer?	4	3	2	1	0
20	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	4	3	2	1	0

SUMA LOS PUNTAJES DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 19 A 20 = puntos

Análisis e Interpretación de los resultados

Cada pregunta de la encuesta tiene 5 opciones de respuesta, con una puntuación de 0 a 4 (escala tipo Likert), de forma tal que el mayor puntaje indica un mayor riesgo en esa dimensión.

Categorías de puntajes por terciles

De acuerdo al resultado de la aplicación de este instrumento, los puntajes se separan en terciles, para cada una de las dimensiones y sub-dimensiones.

Esto permite clasificar en los rangos “bajo”, “medio” y “alto” la exposición a cada uno de los factores de riesgo psicosocial evaluados por este instrumento.

Esta clasificación se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 10.

Tabla de resultados de la evaluación del riesgo psicosocial.

	Dimensión Psicosocial	Tu Puntuación	Puntuaciones para la población de referencia		
			Bajo	Medio	Alto
1	Exigencias Psicológicas		De 0 a 8	De 9 a 11	De 12 a 20
2	Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades		De 0 a 5	De 6 a 8	De 9 a 20
3	Apoyo Social en Empresa		De 0 a 3	De 4 a 6	De 7 a 20
4	Compensaciones		De 0 a 2	De 3 a 5	De 6 a 12
5	Doble presencia		De 0 a 1	De 2 a 3	De 4 a 8

Nota: Recuperado de Cuestionario SUSESO – ISTAS 21

Los tres intervalos de puntuaciones han sido establecidos mediante una encuesta a una muestra representativa a nivel nacional.

Cada uno de estos tres intervalos clasifica a la población de referencia en tres grupos exactamente iguales: el intervalo Bajo incluye la tercera parte de la población para la que su puntuación es más favorable para la salud. El intervalo Alto incluye la situación contraria (tercera parte de la población ocupada para la que su puntuación es más desfavorable para la salud); mientras que el

intervalo Medio define el tercio de la población ocupada que se encuentra entre los dos extremos Bajo y Alto. Entonces, estos intervalos significan:

- **Bajo:** nivel de exposición psicosocial más favorable para la salud
- **Medio:** nivel de exposición psicosocial intermedio
- **Alto:** nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud

Si en algún apartado la puntuación obtenida te sitúa en el intervalo Alto, vuelve a leer las preguntas de este apartado, éstas te dan pistas de cuál puede ser el origen del problema y te ayudarán a interpretar los resultados.

Nota: El análisis e interpretación de resultados del presente trabajo se encuentra en el capítulo IV (página 70).

ANEXO 3

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23 J.L. Meliá v J.M. Peiró (1998)

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo, nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo.

Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		
Muy	Bastante	Algo	Indiferente	Algo	Bastante	Muy
1	2	3	4	5	6	7

Tal vez algún aspecto de la lista que le proponemos *no corresponde exactamente* a las características de su puesto de trabajo. En ese caso, entiéndalo haciendo referencia a aquellas características de su trabajo más semejantes a la propuesta, y califique en consecuencia la satisfacción o insatisfacción que le produce.

En otros casos la característica que se le propone puede estar *ausente en su trabajo, aunque muy bien podría estar presente en un puesto de trabajo como el suyo*. Califique entonces el grado de satisfacción o insatisfacción que le produce su ausencia. Por ejemplo, si un aspecto que le propusiéramos fuera “residencias de verano”, y en su empresa no le ofrecen tal cosa, califique entonces la satisfacción o insatisfacción que le produce no poder disponer de este servicio.

Un tercer caso se le puede presentar cuando la característica que le proponemos *no está presente, ni pueda estar presente en su trabajo*. Son características que no tienen relación alguna, ni pueden darse en su caso concreto. Entonces escoja la alternativa, “4 Indiferente”. Tal caso podría darse por ejemplo, si le propusiéramos para calificar “remuneración por kilometraje”: y su trabajo además de estar situado en su misma población, fuera completamente sedentario sin exigir jamás desplazamiento alguno.

En todos los demás casos posibles escoja siempre para cada pregunta una de las siete alternativas de respuesta y márquela con una cruz.

Tabla 11.*Tabla de evaluación de la Satisfacción Laboral.* PSICOLOGÍA DE LA SEGURIDAD

Factor organizacional a evaluar		Nivel de Satisfacción Laboral						
		Insatisfecho			Indiferente		Satisfecho	
1	<i>Las satisfacciones que le produce su trabajo por si mismo.</i>	Muy 1	Bastante 2	Algo 3	Indiferente 4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7
2	<i>Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.</i>	Muy 1	Bastante 2	Algo 3	Indiferente 4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7
3	<i>Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan</i>	Muy 1	Bastante 2	Algo 3	Indiferente 4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7
4	<i>El salario que usted recibe.</i>	Muy 1	Bastante 2	Algo 3	Indiferente 4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7
5	<i>Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.</i>	Muy 1	Bastante 2	Algo 3	Indiferente 4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7
6	<i>La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.</i>	Muy 1	Bastante 2	Algo 3	Indiferente 4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7
7	<i>El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.</i>	Muy 1	Bastante 2	Algo 3	Indiferente 4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7
8	<i>La iluminación de su lugar de trabajo.</i>	Muy 1	Bastante 2	Algo 3	Indiferente 4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7
9	<i>La ventilación de su lugar de trabajo.</i>	Muy 1	Bastante 2	Algo 3	Indiferente 4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7
10	<i>La temperatura de su local de trabajo</i>	Muy 1	Bastante 2	Algo 3	Indiferente 4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7
11	<i>Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa</i>	Muy 1	Bastante 2	Algo 3	Indiferente 4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7
12	<i>Las oportunidades de promoción que tiene.</i>	Muy 1	Bastante 2	Algo 3	Indiferente 4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7
13	<i>Las relaciones personales con sus superiores</i>	Muy 1	Bastante 2	Algo 3	Indiferente 4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7

	1	2	3	4	5	6	7
14	La supervisión que ejercen sobre usted	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho			
	Muy	Bastante	Algo	Indiferente	Algo	Bastante	Muy
	1	2	3	4	5	6	7
15	<i>La proximidad y frecuencia con que es supervisado.</i>	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho			
	Muy	Bastante	Algo	Indiferente	Algo	Bastante	Muy
	1	2	3	4	5	6	7
16	<i>La forma en que sus supervisores juzgan su tarea</i>	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho			
	Muy	Bastante	Algo	Indiferente	Algo	Bastante	Muy
	1	2	3	4	5	6	7
17	<i>La “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de su empresa.</i>	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho			
	Muy	Bastante	Algo	Indiferente	Algo	Bastante	Muy
	1	2	3	4	5	6	7
18	<i>El apoyo que recibe de sus superiores.</i>	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho			
	Muy	Bastante	Algo	Indiferente	Algo	Bastante	Muy
	1	2	3	4	5	6	7
19	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho			
	Muy	Bastante	Algo	Indiferente	Algo	Bastante	Muy
	1	2	3	4	5	6	7
20	Su participación en las decisiones de su departamento o sección	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho			
	Muy	Bastante	Algo	Indiferente	Algo	Bastante	Muy
	1	2	3	4	5	6	7
21	<i>Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.</i>	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho			
	Muy	Bastante	Algo	Indiferente	Algo	Bastante	Muy
	1	2	3	4	5	6	7
22	<i>El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales</i>	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho			
	Muy	Bastante	Algo	Indiferente	Algo	Bastante	Muy
	1	2	3	4	5	6	7
23	<i>La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales</i>	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho			
	Muy	Bastante	Algo	Indiferente	Algo	Bastante	Muy
	1	2	3	4	5	6	7

Nota: Recuperado de *Cuestionario de satisfacción laboral S20/23 J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998)*

ANEXO 4

Tabla 12.

Tabla de evaluación de la Satisfacción Laboral. Adaptado por factores para la evaluación de campo.

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23									
FACTORES	Nº	<i>Factor organizacional a evaluar</i>	Nivel de Satisfacción Laboral						Rta.
			Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho				
(I) Satisfacción con la Supervisión.	1	<i>Las relaciones personales con sus superiores</i>	Muy 1	Bastante 2	Algo 3	Indiferente 4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7
	2	<i>La supervisión que ejercen sobre usted</i>	Muy 1	Bastante 2	Algo 3	Indiferente 4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7
	3	<i>La proximidad y frecuencia con que es supervisado.</i>	Muy 1	Bastante 2	Algo 3	Indiferente 4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7
	4	<i>La forma en que sus supervisores juzgan su tarea</i>	Muy 1	Bastante 2	Algo 3	Indiferente 4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7
	5	<i>La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.</i>	Muy 1	Bastante 2	Algo 3	Indiferente 4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7
	6	<i>El apoyo que recibe de sus superiores.</i>	Muy 1	Bastante 2	Algo 3	Indiferente 4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7
	7	<i>La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.</i>	Muy 1	Bastante 2	Algo 3	Indiferente 4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7
(II) Satisfacción con el Ambiente Físico	8	<i>El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.</i>	Muy 1	Bastante 2	Algo 3	Indiferente 4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7
	9	<i>La iluminación de su lugar de trabajo.</i>	Muy 1	Bastante 2	Algo 3	Indiferente 4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7
	10	<i>La ventilación de su lugar de trabajo.</i>	Muy 1	Bastante 2	Algo 3	Indiferente 4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7
	11	<i>La temperatura de su local de trabajo</i>	Muy 1	Bastante 2	Algo 3	Indiferente 4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7
(III) Satisfacción con las Prestaciones recibidas	12	<i>El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales</i>	Muy 1	Bastante 2	Algo 3	Indiferente 4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7
	13	<i>La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales</i>	Muy 1	Bastante 2	Algo 3	Indiferente 4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7
	14	<i>El salario que usted recibe.</i>	Muy 1	Bastante 2	Algo 3	Indiferente 4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7
	15	<i>Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa</i>	Muy 1	Bastante 2	Algo 3	Indiferente 4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7
	16	<i>Las oportunidades de promoción que tiene.</i>	Muy 1	Bastante 2	Algo 3	Indiferente 4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7

**(IV)
Satisfacción
Intrínseca**

		1	2	3	4	5	6	7
17	<i>Las satisfacciones que le produce su trabajo por si mismo.</i>	Muy	Bastante	Algo	Indiferente	Algo	Bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7
		Insatisfecho			Indiferente		Satisfecho	
18	<i>Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan</i>	Muy	Bastante	Algo	Indiferente	Algo	Bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7
		Insatisfecho			Indiferente		Satisfecho	
19	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca	Muy	Bastante	Algo	Indiferente	Algo	Bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7
		Insatisfecho			Indiferente		Satisfecho	
20	<i>Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.</i>	Muy	Bastante	Algo	Indiferente	Algo	Bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7
		Insatisfecho			Indiferente		Satisfecho	
21	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.	Muy	Bastante	Algo	Indiferente	Algo	Bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7
		Insatisfecho			Indiferente		Satisfecho	
22	Su participación en las decisiones de su departamento o sección	Muy	Bastante	Algo	Indiferente	Algo	Bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7
		Insatisfecho			Indiferente		Satisfecho	
23	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo	Muy	Bastante	Algo	Indiferente	Algo	Bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7

**(V)
Satisfacción
con la
Participación**

Fuente: Elaboración Propia , Adaptado de *Cuestionario de satisfacción laboral S20/23 J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998)*

CARGO: COORDINADOR..... EDAD:SEXO:..... ESTADO

CIVIL: AÑOS EXPERIENCIA EN EL CARGO:.....

GRADO DE INSTRUCCIÓN:TIPO DE CONTRATO:

Muchas gracias por su colaboración

