



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE HUMANIDADES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Factores de riesgos psicosociales en el trabajo y satisfacción laboral en operarios de una empresa logística del distrito de Bellavista, 2019

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Psicología

**AUTORA:**

Balarezo Iturregui, Gianella Elizabeth (ORCID: 0000-0002-4110-1145)

**ASESOR:**

Mg. Rosario Quiroz, Fernando Joel (ORCID: 0000-0001-5839-467X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo organizacional

Lima-Perú

2020

### **Dedicatoria**

Este trabajo está dedicado principalmente a mi Dios quien supo guiarme por el buen camino y a mi familia por ser dueños de mi corazón, mi pilar fundamental y ejemplo de unión y perseverancia.

### **Agradecimiento**

Quiero agradecer a cada uno de mis maestros quienes incondicionalmente me han brindado su apoyo en este largo camino y en especial a mi asesor por haberme guiado en este trabajo de investigación que es fruto de esfuerzo y perseverancia.

Página del Jurado

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don  
(a) Baralezo Iturregui, Gianella Elizabeth  
cuyo título es: Factores de riesgo psicosociales en el trabajo y satisfacción laboral en operarios de una empresa logística del distrito de Bellavista, 2019.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 17..... (número)  
diecisiete.....(letras).

Lima Norte..... 28 de Enero del 2020

  
PRESIDENTE  
Mg. Rosario Quiroz Fernando Joel

  
SECRETARIO  
Mg. Denegri Velarde María Isabel

  
VOCAL  
Mg. Dioses Rizzi Juana Elisa

Revisó	Vicerrectorado de Investigación/ DEVAC / Responsable del SGC	Aprobó	Rectorado
--------	--	--------	-----------

NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original, y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del original, serán anulados y no tendrán validez alguna. COPIA NO CONTROLADA

### Declaratoria de autenticidad

Yo, Balarezo Iturregui Gianella Elizabeth, identificada con DNI 71451816, estudiante de la escuela académica profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo con código 6700276031, declaro que la investigación realizada “Factores de riesgos psicosociales en el trabajo y satisfacción laboral en operarios de una empresa logística del distrito de Bellavista, 2019”

1. La tesis es de mi autoría
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir no, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso legal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normativa vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 14 de Febrero del 2019



Balarezo Iturregui, Gianella Elizabeth

71451816

## Índice

	Pág.
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del jurado .....	iv
Dedicatoria de autenticidad .....	v
Índice .....	vi
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
I. Introducción .....	1
II. Método	
2.1. Tipo y diseño de investigación .....	15
2.2. Operacionalización de variables .....	16
2.3. Población, muestra y muestreo .....	17
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	18
2.5. Procedimiento.....	23
2.6. Métodos de análisis de datos .....	23
2.7. Aspectos éticos .....	24
III. RESULTADOS .....	26
IV. DISCUSIÓN .....	33
V. CONCLUSIONES .....	41
VI. RECOMENDACIONES .....	42
REFERENCIAS .....	43
ANEXOS .....	50

## Índice de tablas

	<b>Pág</b>
Tabla 1. Prueba de Normalidad de variables y sus dimensiones.....	26
Tabla 2. Coeficiente de correlación entre factores de riesgos psicosociales y satisfacción laboral .....	27
Tabla 3. Coeficiente de correlación entre riesgos psicosociales y las dimensiones de satisfacción laboral.....	27
Tabla 4. Coeficiente de correlación entre dimensiones de factores de riesgos psicosociales y satisfacción laboral .....	28
Tabla 5. Diferencias de los factores de riesgos psicosociales según el sexo, edad, tiempo de servicio y área de trabajo.....	29
Tabla 6. Diferencia entre los factores de riesgos psicosociales según el área de trabajo..	30
Tabla 7. Diferencias de la satisfacción laboral según el sexo, edad, tiempo de servicio y área de trabajo .....	31
Tabla 8. Niveles de percepción de los factores de riesgos psicosociales .....	32
Tabla 9: Niveles de percepción de satisfacción laboral.....	32
Tabla 10. Validez de contenido de Suseso- Ista 21.....	62
Tabla 11. Análisis descriptivo de los ítems de la variable factores de riesgos psicosociales del cuestionario SUSESOS-21 .....	63
Tabla 12. Omega y confiabilidad de Suseso Ista21- piloto .....	64
Tabla 13. Coeficiente de confiabilidad por dimensiones de Suseso- Ista 21.....	65
Tabla 14. Percentiles del cuestionario Suseso-Ista 21.....	65
Tabla 15. Validez de contenido I del cuestionario SL-SPC.....	66
Tabla 16. Análisis descriptivo de los ítems del cuestionario del cuestionario SL-SPC....	67
Tabla 17. Omega y confiabilidad de Satisfacción Laboral- SPC .....	68
Tabla18. Coeficiente de confiabilidad por dimensiones de Satisfacción Laboral- SPC....	69
Tabla 19. Percentiles del cuestionario de SL- SPC .....	69

## Índice de figuras

	<b>Pág</b>
Figura 1: Mapa de correlación de los ítems de Suseso Ista- 21 .....	64
Figura 2. Mapa de correlación de los ítems de SL- SPC .....	68
Figura 3.Grafico comparativo de factores de riesgos psicosociales según el área de trabajo .....	74
Figura 4. Gráfico de correlación entre factores de riesgos psicosociales y satisfacción laboral .....	75
Figura 5: Gráfico de correlación entre los factores de riesgos psicosociales y las dimensiones de satisfacción laboral.....	76
Figura 6 Gráfico de correlación entre la satisfacción laboral y las dimensiones de factores de riesgos psicosociales.....	77
Figura 7: Diagrama de puntos de los factores de riesgos psicosociales con la satisfacción laboral. ....	78
Figura 8: Gráfico de correlación entre Factores de riesgos psicosociales y significación de la tarea .....	78
Figura 9: Gráfico de correlación entre Factores de riesgos psicosociales y condiciones de trabajo .....	79
Figura 10: Gráfico de correlación entre Factores de riesgos psicosociales y reconocimiento .....	79
Figura 11: Gráfico de correlación entre Factores de riesgos psicosociales y beneficios económicos .....	80
Figura12: Gráfico de correlación entre Satisfacción laboral y exigencias Psicológicas .....	80
Figura 13: Gráfico de correlación entre Satisfacción laboral y trabajo activo y posibilidad de desarrollo .....	81
Figura 14: Gráfico de correlación entre Satisfacción laboral y apoyo social .....	81
Figura 15: Gráfico de correlación entre Satisfacción laboral y compensación .....	82
Figura 16: Gráfico de correlación entre Satisfacción laboral y doble presencia.....	82
Figura 17: Diagrama de senderos en amos.....	83



## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar si los factores de riesgos psicosociales en el trabajo tienen relación estadística con la satisfacción laboral en los operarios de una empresa logística del distrito de Bellavista, 2019 según sexo, edad, tiempo de servicio y área de trabajo. El nivel de investigación fue descriptiva y el diseño fue no experimental de corte transversal. La población específica del estudio estuvo conformada por 804 colaboradores del rubro logístico, se obtuvo una muestra de 424 colaboradores a través de un muestreo no probabilístico intencional; asimismo, los instrumentos utilizados fueron Suseso- Ista 21 para medir los factores de riesgos psicosociales y SL- SPC para la variable de satisfacción laboral. Se obtuvo como principales resultados una correlación negativa entre moderada y fuerte con un  $Rho = -.748$  por otro lado, la dimensión que más se correlaciona estadísticamente con los factores de riesgos psicosociales en la dimensión de condiciones de trabajo, mientras que la dimensión de apoyo social es la que más se relaciona con la satisfacción laboral con un  $Rho = -.681$  y  $-.634$  respectivamente; asimismo se hallaron diferencias significativas según las áreas de trabajo en relación a la percepción de factores de riesgos psicosociales, por último se halló que el 40,3 % de colaboradores perciben los factores de riesgos psicosociales en un nivel medio mientras que el 99,8% de colaboradores se sienten muy insatisfechos laboralmente.

Palabras clave: factores de riesgos psicosociales, satisfacción laboral, significación de la tarea.

## **Abstract**

The main objective of this research was to determine whether psychosocial risk factors at work are statistically related to job satisfaction in the operators of a logistics company in the Bellavista district, 2019 according to sex, age, service time and work area. The level of research was descriptive and the design was non-experimental cross-sectional. The specific population of the study was made up of 804 collaborators in the logistics sector, a sample of 424 collaborators was obtained through an intentional non-probabilistic sampling; Likewise, the instruments used were Suseso-Istas 21 to measure psychosocial risk factors and SL-SPC for the job satisfaction variable. The main results were a negative correlation between moderate and strong with a  $Rho = -, 748$  on the other hand, the dimension that most statistically correlates with psychosocial risk factors in the working conditions dimension, while the support dimension social is the one that most relates to job satisfaction with a  $Rho = -, 681$  and  $-, 634$  respectively; Likewise, significant differences were found according to the work areas in relation to the perception of psychosocial risk factors. Finally, it was found that 40.3% of employees perceive psychosocial risk factors at a medium level while 99.8 % of employees feel very dissatisfied at work.

Keywords: psychosocial risk factors, job satisfaction, task meaning.

## **I. Introducción**

El impacto de los factores de riesgos psicosociales a nivel mundial es alarmante, puesto que la Organización Internacional de Trabajo (OIT), afirma que en el mundo cada día 6300 personas mueren debido a enfermedades o accidentes ligadas al trabajo que ejercen, indicando que 153 colaboradores sufren un accidente laboral por cada 15 segundos, al año aproximadamente 2,3 millones de muerte y más de 317 millones de accidente en el trabajo (s.f. párr.3). Por otro lado, un estudio realizado por Gestión (2018) denominado “The economist, el estrés que mata a los trabajadores estadounidenses” indica que en las organizaciones no han bajado los niveles de estrés debido a que se registró que un 80% de trabajadores en Estados Unidos lo padece en un alto nivel, de la misma forma se citó a Watson Wyatt quién en el 2008 halló que el 48% de las empresas manifestaron que el estrés afectó significativamente el desempeño y rendimiento de su colaboradores, y por último se encontró que solo el 5% de los colaboradores indicaron que la organización había empezado a tomar medidas preventivas en cuestión al asunto.

Mientras tanto, en nuestro país, el Ministerio de Trabajo del Perú indica que en el año 2017 se notificaron 15 646 accidentes de trabajo en el cual el 83,29% fueron colaboradores hombres, mientras que el porcentaje de mujeres llegó a 16,71%, además el 22,19% de estas notificaciones de accidentes se producen en áreas operativas (2018, p.273). Asimismo, en el Callao, el ministerio de Trabajo del Perú muestra a esta región como la tercera con más concurrencia en notificaciones de accidentes laborales por los factores de riesgo que presenta las empresas, asimismo indica que el número de notificaciones es de 1 280 ocupando el 8,18% del total (2018, p.274), cabe recalcar que, a nivel institucional, en las empresas logísticas mayormente el trabajo es muy mecanizado y por ende los líderes o jefes se enfocan en el resultado y productividad dejando de lado las condiciones y riesgos que pueden tener sus colaboradores en su trabajo. Hoy en día las empresas tienden a evaluar su progreso mediante lo logrado por parte de sus colaboradores, dejando en segundo plano lo que la misma empresa debe brindar para que todos los procesos sean más eficaces y aporten a un mayor éxito. Los factores de riesgos psicosociales en el trabajo, son los escenarios localizados en la empresa que tienen impacto y relación con el medio ambiente y a las condiciones de trabajo, es decir el contenido del trabajo, el impacto de las nuevas tecnologías, las compensaciones, los beneficios, la fuerza que se utiliza, la remuneración, la duración y distribución de tiempos, los cuales mediante mecanismos tanto fisiológicos como

psicológicos pueden alterar o dañar la salud física, psicológica y mental del colaborador, afectando el desempeño óptimo en la empresa (Neffa, 2016, p.114). Lo mencionado, infiere que los factores de riesgos psicosociales en el trabajo no solo es lo observable como muchos suponen o los accidentes que pueden ocurrir en un centro laboral, sino también dentro de este concepto se encuentra el salario, las nuevas tecnologías y si esto no es solucionado a tiempo, se puede ver alterada la satisfacción laboral, la eficiencia y el rendimiento de la organización. Por consiguiente, la satisfacción laboral también es un pilar fundamental para alcanzar las metas organizacionales trazadas ya que los trabajadores son los activos más significativos de la empresa y es necesario crear en ellos un alto grado de satisfacción respecto a lo económico y a las condiciones donde laboran debido a que estas tienen repercusión directa con la rentabilidad de la empresa (Alva y Juárez, 2014) En este contexto, las organizaciones en los últimos años se preocupan más por el desempeño y las metas que se logran cumplir, dejando de lado la importancia de las condiciones que ellos como empresa brinda a sus colaboradores y qué tan a gusto se encuentran ellos con lo ofrecido, trayendo esto como consecuencia una posible limitación en lograr metas mayores.

Para profundizar más en el tema, se revisó diversos trabajos previos a nivel internacional, uno de los más relevantes es el de Hernández (2017) quién investigó la relación de los factores de riesgos psicosociales y los niveles de satisfacción laboral, tuvo una muestra conformada por 601 colaboradores obtenida a través de un cálculo muestral, el estudio fue de tipo descriptivo, se utilizó el cuestionario CoPsoQ , y la Overall Job Satisfaction de Warr, Cook y Wall y por último se concluyó que los factores que más influyen en la satisfacción laboral fue el salario, seguido por las posibilidades de desarrollo organizacional, la gestión de la organización y el horario laboral, otra conclusión fue que los colaboradores se encontraban a gusto con el desarrollo de habilidades mientras que los puntos negativos fueron el sentido de trabajo, la integración a la empresa, el liderazgo que se ejerce y el apoyo recibido a nivel social.

Además, de Rojas et al. (2014), donde estudiaron los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral, su propósito fue identificar la correlación entre las variables mencionadas, su muestra fue construida por 100 colaboradores de una empresa minera , fue de tipo correlacional, con un diseño no experimental, se aplicó el cuestionario Suseso-Istas 21 y el cuestionario de satisfacción laboral S20/23 de Meliá y Peiró, utilizó la Prueba T y Anova para realizar el análisis descriptivos de un factor y el coeficiente de correlación de Pearson. se halló una relación significativa entre las variables mencionadas, mientras que en

cuestión a la correlación de satisfacción laboral con la dimensión de trabajo activo se halló una correlación negativa de  $r=-0,489$ , mientras que con la satisfacción de prestaciones la correlación fue aún mayor con  $r = - 0,527$ , con el ambiente físico obtuvo un valor de  $r = - 0,404$ , con la satisfacción referente a la supervisión  $r =-0,381$  y con la participación un  $r = - 0,459$ .

Por otro lado, Belizan (2015) investigó la correlación estadística entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en docentes del sector público y privado, su muestra estuvo conformada por 100 colaboradores a través de un muestreo no probabilístico accidental, el estudio fue de tipo transversal, de diseño descriptivo comparativo no experimental, los instrumentos utilizados fueron el IPCO para evaluar la primera variable y el ESL-VP para la segunda variable, seguido de ello, se utilizó la prueba de Shapiro Wilky donde la dimensión de comunicación obtuvo un valor de normalidad de 0,005, liderazgo 0,003, motivación 0,020, y satisfacción laboral 0,002, asimismo se halló que a mayor liderazgo, mayores serían las dimensiones de satisfacción laboral dado que el liderazgo con el diseño de trabajo obtuvo un Rho de Spearman de .413, con condiciones de vida asociada se obtuvo un valor de .250, con realización personal un valor de .539, con promociones se obtuvo .547 y finalmente en relación al salario se obtuvo .231.

Ramos y Ceballos (2018) en su investigación tuvo como propósito evaluar cómo se relacionan los factores psicosociales laborales con la entrega de cuidado humanizado en personal de enfermería, el diseño fue no experimental, y de nivel correlacional, asimismo tuvo una muestra de 240 enfermeras, el investigador creó la prueba denominada “Antecedentes personales y laborales” y utilizó el Suseso Ista 21, asimismo utilizó el chi cuadrado, finalmente se encontró que el 51,7% presentó un nivel alto de entrega cuidado humanizado una relación negativa entre las variables, mientras que el 57,1% manifestó una alta exigencia a nivel psicológico, el trabajo activo y desarrollo fue calificado como riesgo medio por el 46,7 %, la calidad de liderazgo fue percibida como alta por el 47,5 %, las compensaciones el 43.3% fue catalogada como riesgo medio y por último la doble presencia se colocó en la categoría de riesgo alto por un 55% de los colaboradores.

Por otro lado, Sáenz (2016) investigó la relación entre los factores de riesgos psicosociales, la satisfacción laboral y la salud con una muestra conformada por 302 colaboradores, 47 mujeres y 253 hombres, asimismo utilizó el CoPsoQ ISTAS 21, la Overall Job Satisfaction de Warr, Cook y Wall Y LA SF-36 para evaluar la salud; se halló una correlación negativa entre factores de riesgos psicosociales y percepción de la salud ( $r = -$

0.188) y con la variable satisfacción laboral ( $r = -0.148$ ), por otro lado, la percepción de la salud se correlaciona positivamente con la satisfacción general obteniendo un valor de  $r=0,151$  y con la satisfacción extrínseca obtuvo una correlación de  $r=0,152$ , asimismo las correlaciones más elevadas fueron la satisfacción general con la satisfacción extrínseca ( $r=0,978$  y con la intrínseca ( $r=-0,79$ ) y por último la satisfacción extrínseca con la intrínseca se correlacionan con un valor de  $r= 0,915$ .

Por otro lado, referente a las investigaciones nacionales, se tienen los estudios de Sánchez (2018) quien estudió la relación entre la satisfacción laboral y el tiempo de permanencia. Su muestra estuvo constituida por 167 tripulantes, fue de tipo correlacional y su diseño fue no experimental-transversal, se aplicó el cuestionario medición de la satisfacción laboral de los tripulantes de SAB creado por el mismo autor, utilizó la prueba chi-cuadrado-correlación y se halló una correlación negativa  $r = -0.040$  entre las variables satisfacción laboral y el tiempo de permanencia. Por otro lado, la correlación entre la dimensión factores higiénicos - extrínsecos y la variable tiempo de permanencia salió de forma negativa con una correlación de  $r = 0.351$ , mientras que con la dimensión factores motivacionales – intrínsecos salió una correlación negativa con  $r = 0.234$ .

Messarina (2019) investigó la relación estadística entre el engagement y satisfacción laboral, utilizando una muestra de 100 operarios de 30 años de una distribuidora de aluminios y vidrios, se utilizó el cuestionario de Engagement UWES17 y de satisfacción laboral de Chiang Gómez y Salazar, el primer cuestionario arrojó un KMO de .80, en la Prueba de Esfericidad de Bartlett  $X^2(136) = 623.81$  ( $p < .001$ ), un alfa de Cronbach de 0.84 y en la correlación total de elementos se obtuvieron valores que oscilaban entre .23 y .66; mientras que el segundo cuestionario reportó un KMO de .81, en la Prueba de Esfericidad de Bartlett un  $X^2(861) = 2714.67$  ( $p < .001$ ), un alfa de Cronbach de .95. y en la correlación total de elementos se obtuvieron valores que oscilaban entre .32 a .75. En cuestión a los estudios descriptivos, se encontró un alto nivel de engagement y un nivel promedio de satisfacción laboral, mientras que lo obtenido a través de la prueba de Kolmogorov- Smirnov para la variable engagement arrojó un valor de .11 y una significancia de .00 ( $p < .01$ ), mientras que para la variable de satisfacción arrojó un valor de K- S fue de .09 y una significancia de .03 ( $p < .05$ ) Finalmente se aceptó la hipótesis del estudio ya que se realizó un análisis correlacional, en donde se halló una correlación estadística positiva obteniendo un valor de  $r = .30$ ,  $p < .01$  entre ambas variables, y se confirmó que las variables de engagement y satisfacción laboral no están relacionadas

estadísticamente con el grado de instrucción de los colaboradores ya que se obtuvo ( $r = -.01$ ,  $p > .05$ ) y ( $r = -.04$ ,  $p > .05$ ) respectivamente con cada variable.

Asimismo, Huacasi y Ticona (2016) investigaron la relación entre los factores de riesgo psicosocial y compromiso organizacional, su muestra fue 289 trabajadores con un diseño metodológico no experimental, de tipo descriptivo- correlacional, y de método cuantitativo, utilizó como instrumento la Batería para la evaluación de riesgos psicosociales y Cuestionario de Compromiso Organizacional, en esta investigación, el autor halló que el compromiso se correlacionaba con las dimensiones de riesgos psicosociales, entre ellas con el liderazgo y Relaciones Sociales ( $r = -0.258$ ) con Control sobre el Trabajo ( $r = -0.341$ ;  $p < 0.05$ ) y Recompensas ( $r = -0.350$ ;  $p < 0.05$ ) por último se encontró que existe una relación estadística significativa entre las variables de estudio con una  $r = -0.249$  y  $p < 0.05$ .

Posterior a ellos, otra investigación relevante es la de Rupay, (2018), quien investigó los niveles de estrés y los riesgos psicosociales. Tuvo una muestra conformada por 132 tripulantes. Tuvo un diseño no experimental y su tipo fue correlacional, utilizó el cuestionario (JSS) para estrés laboral y el cuestionario (CoPsoQ VERSION 1.5) para riesgos psicosociales. Se observó en los resultados que la correlación de Spearman oscila entre el mínimo 0.67 y el máximo 0.75. lo cual significa que tiene una relación significativamente alta con todas las dimensiones de la variable riesgos psicosociales. Las dimensiones trabajo activo y posibilidades de desarrollo tiene la relación más alta con un valor estadístico de 0.758 a comparación de la dimensión compensación que tiene un valor estadístico menor de 0.671. n de Pearson. se halló una relación significativa entre las variables mencionadas, mientras que en cuestión a la correlación de satisfacción laboral con la dimensión de trabajo activo se halló una correlación negativa de  $r = -0,489$ , mientras que con la satisfacción de prestaciones la correlación fue aún mayor con  $r = -0,527$ , con el ambiente físico obtuvo un valor de  $r = -0,404$ , con la satisfacción referente a la supervisión  $r = -0,381$  y con la participación un  $r = -0,459$ .

A la vez, Pacheco (2019), estudió la correlación estadística entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral, tuvo una muestra de 300 colaboradores entre 24 y 40 años de una organización privada ubicada en la ciudad de Lima, utilizó la escala de liderazgo transformacional de Rafferty y Griffin y la escala SL-SPC, el diseño fue descriptivo correlacional, la primera variable arrojó un chi cuadrado de 9,533, un gl de 16 y una significancia asintónica de 0,890, mientras que la satisfacción laboral arrojó un chi cuadrado de 10,070, un gl de 16 y una significancia asintónica de 0,863, además se encontró

que en cuestión a la satisfacción laboral, el 48,7% de las mujeres se encontraba en un nivel bajo, mientras que los hombres lideraron el grupo de “regular”, mientras que en cuestión a la edad, se encontró que los de 25 años lideraban la escala “regular” 10% a diferencia de los que tenían entre 27 y 35 años quienes manifestaron percibir una baja satisfacción laboral (16,6%); finalmente se obtuvo como resultado una significancia bilateral de 0.522 y un Rho de Spearman de -0.037 con lo cual se confirmó que existe relación estadística muy baja entre las variables de estudio.

Los factores de riesgos psicosociales y la satisfacción laboral pueden entenderse dentro de la Teoría Higiene-Motivacional planteada por Herzberg, Snyderman y Mausner (1968) en la cual definen a la satisfacción laboral como el resultado de una etapa motivacional óptima; producto del vínculo de los factores higiénicos o preventivos que tiene relación con los componentes estrictamente motivacionales, en esta teoría se hace énfasis a los grupos de factores intrínsecos y a los extrínsecos, los intrínsecos o motivacionales son los que están relacionados a la satisfacción, están vinculados con la tarea y deberes que se deben cumplir, es decir los logros, el reconocimiento, y las promociones; mientras que los factores extrínsecos o higiénicos se refiere al salario, las políticas de la organización, la seguridad laboral, la supervisión y los beneficios laborales. Esta teoría se enfoca en explicar que la presencia de los factores motivacionales producen una satisfacción en el personal, pero si estos no se encuentran presente tampoco producen insatisfacción, mientras que la presencia de los factores higiénicos no producen una satisfacción ni motivación pero si estos se encuentran ausentes en la organización si produciría una insatisfacción en los colaboradores (p.46). Mejorar los factores higiénicos sería de suma importancia en el centro de labores, ya que los elementos que se encuentran alrededor de los colaboradores mejoraran el desenvolvimiento de los mismos. Estas condiciones lograrán evitar la insatisfacción en el trabajo. Por otro lado, los aspectos que forman parte de dichos aspectos preventivos son los escenarios de trabajo, bienestar, políticas organizacionales, la comunicación, el sueldo, estabilidad, línea de carrera y las relaciones con subordinados, colegas y superiores.

En los últimos años, se han establecido diversas definiciones de los factores de riesgos psicosociales, Candia y Pèrez (2018, p. 4) manifestaron que son los elementos presentes en el lugar de trabajo que tienen un potencial para repercutir en el trabajador de forma dañina de manera física, psicológico o somática, viéndose afectados sus factores de exigencias psicológicas, el trabajo activo y la posibilidad de desarrollo, el apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, las compensaciones, la doble presencia.



Sin embargo, fue la OIT (1984) la primera organización a nivel mundial en definir los factores de riesgos psicosociales en donde indicó que son las características capaces de influir en la salud, rendimiento y satisfacción del colaborador a nivel físico, psicológico y mental, asimismo mencionó que estas condiciones organizacionales poseen un potencial para repercutir de forma negativa en el colaborador con efectos lesivos a nivel de la salud y bienestar pudiendo convertirse en un factor desencadenante de estrés, ansiedad, o síndromes relacionados al campo laboral. Posterior a ello, la misma organización (1986, p.3) explicó la diferencia entre los factores psicosociales, factores psicosociales de riesgos y riesgos psicosociales, mencionado que el primero puede repercutir en el colaborador de manera tanto favorable como desfavorable estando dentro de este concepto aspectos como el clima laboral, el diseño del puesto, la estructura organizacional, entre otros, mientras que los factores psicosociales de riesgos solo pueden afectar al colaborador de manera desfavorable o negativa ya que son las condiciones organizacionales que tienen la posibilidad de ejercer efectos que alteren la salud y bienestar del trabajador, y por último afirma que los riesgos psicosociales son las circunstancias que vulneran los derechos constitucionales del colaborador provocando alteraciones psicopatológicas o psiquiátricas.

Desde esta perspectiva, Cox y Griffiths (1996) establecieron categorías capaces de incitar a que se presenten diversos factores que pongan en riesgo a los colaboradores, dentro de estas menciona: El contenido del trabajo lo define como la falta de diversidad en el centro de labores, periodos breves de trabajo, trabajo dividido sin razón alguna, bajo uso de destrezas, mientras que la sobre carga de trabajo con conceptualiza como el abundante de trabajo, ritmo de trabajo, términos apresurados de clausura de cumplimiento de objetivos laborales, mientras que indica que el tema de los horarios, se refiere cuando se realizan cambios de turno de manera precipitada, el horario de amanecida o los horarios estrictos, por otro lado, en cuestión al control, indica que es la baja oportunidad que tiene el colaborador para tomar sus propias decisiones, comunicar ideas, bajo manejo de la carga laboral; luego de ellos indica que el ambiente y los equipos implementados, deficientes condiciones de trabajo , equipos de trabajo en mal estado , deficiente mantenimiento de los recursos materiales, inadecuada distribución de espacios, luz defectuosa y ruido excesivo, posterior a ellos la cultura organizacional y funciones la define como la evaluación de la eficiente comunicación entre todos los colaboradores sin importar su nivel de jerarquía, el apoyo social laboral, la definición de las funciones individuales, otro concepto que nos indica es las relaciones interpersonales el cual manifiesta que es el alejamiento en el sentido físico o

social con su entorno laboral, escasa relación con su entorno y sentimiento de abandono a nivel interpersonal por falta de apoyo del entorno social; el rol en la organización indica que es la tergiversación de los roles laborales, compromiso de responsabilidad sobre personas; además también manifiesta que el desarrollo de carreras es la inseguridad acerca del desarrollo y crecimiento laboral por la escasa líneas de carrera o promoción laboral, remuneración no acorde al mercado entre otros y finalmente indica que la relación trabajo-familia evalúa el deficiente apoyo familiar, demandas combativas entre la familia y el trabajo.

Asimismo, Moreno (2014) indica que son acontecimientos con una alta probabilidad de afectar de manera negativa a los colaboradores, sin embargo, es la organización la que debe reunir estrategias para disminuir el porcentaje de estos hechos. (p. 17). Para reforzar lo mencionado, Gil (2012) indica que los factores de riesgos psicosociales no solo pueden ser físicos, sino también psicológicos, esto eventualmente se cumple cuando ocurre una pérdida de prestigio o un despido, a pesar de que estas situaciones no afectan directamente la salud del colaborador, si puede ser una fuente de posibles futuros riesgos, en estos casos, la persona debe utilizar estrategias de afrontamiento para manejar y controlar su equilibrio emocional y cognitivo.

Por otro lado, se recalca que las situaciones de riesgo psicosocial no dependen del colaborador, sino del entorno donde emanan estas condiciones, es decir de la organización, ya que en estas se generan situaciones laborales difíciles de sobrellevar, es por ello que hace mención que la organización debe evaluar su cultura organizacional y a partir de ello tratar en lo posible tener colaboradores alineados a la misma, con una personalidad y un estilo de vida relacionado (párr.12). Mientras que para la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el trabajo (2018) estos se derivan de las deficiencias en el diseño del ambiente donde se labora, de la organización en general y la gestión del trabajo, así como de relaciones interpersonales deficientes en el trabajo, las cuales pueden traer como consecuencia alteraciones psicológicas, daños físicos y sociales, entre ellos se puede encontrar la depresión, el agotamiento, la fatiga y el estrés laboral. (párr. 3). Además; Gómez, Hernández y Méndez (2014) indica que los riesgos psicosociales generan una predisposición al individuo a tener repercusiones no favorables en cuestión de su salud, tanto a nivel físico, como mental del colaborador, lo cual a largo o mediano plazo traerá efectos negativos a la organización (párr. 9).

Por último, Moreno (2011) los define como situaciones laborales con un alto nivel de posibilidad de perjudicar la salud de los colaboradores, tanto en el aspecto físico, mental y hasta social, afectando la protección legal y derechos fundamentales del colaborador ocasionando incluso repercusiones mentales graves que perturben el equilibrio mental con conductas psicopatológicas e incluso psiquiátricas (párr. 23).

Estos conceptos son basados en diversas teorías, una de ellas es el Modelo de Demandas Control Apoyo Social (MDCA) Johnson y Hall (1988, p.282) la cual explica lo determinante que es el apoyo social en el trabajo, ya que indica que es una variable que disminuye enfermedades coronarias, cardiovasculares, colesterol, estrés, los cuales son consecuencias de las demandas psicológicas (exigencias que requiere o que se presenta en su puesto procedentes de la condición de trabajo) y el control (el cual se considera un recurso personal compuesto por las destrezas del colaborador y su autonomía). Por consiguiente, la teoría mencionada respalda que el factor social juega un papel significativo en la prevención de riesgos psicosociales, este apoyo puede ser por parte de los compañeros, jefes o subordinados, estando así bajo el paradigma cognitivo puesto que son los estímulos percibidos por el colaborador los que pueden afectar de manera negativa su rendimiento o fomentar en ellos un grado de malestar provocando alteraciones físicas, psicológicas o sociales.

Otro modelo que respalda las teorías es el de Desbalance Esfuerzo Recompensa (DER) de Siegrist,(1996) la cual explica que el esfuerzo que realiza un colaborador para lograr su objetivo debe tener concordancia con la recompensa que va a recibir, de lo contrario, un alto esfuerzo y una baja recompensa provocaría en el colaborador una sensación de disgusto, emociones negativas y desgano, asimismo menciona que las recompensas están determinadas mediante el control de estatus, estima y el salario, definiendo el control de estatus como las perspectivas de crecimiento laboral la estima como la percepción de reconocimiento de su trabajo, el apoyo por el medio laboral y manifiesta que el salario es lo que recibe el colaborador por el préstamo de sus servicios, por otro lado, el modelo indica a los factores personales como estrategias de afrontamiento y define dos de estas estrategias; el vigor y la inversión, el primero, indica que es el esfuerzo que conlleva una alta posibilidad de efectos favorables, mientras que la inversión la conceptualiza como la reacción con emociones negativas que traerá repercusiones a nivel individual provocando que aumente una alta tensión en el colaborador(p.86). Este modelo se enfoca en cómo el colaborador percibe si es que todo el proceso que va a realizar para llegar a su objetivo va a ser

recompensado de una manera justa o deseable por él, si esto se cumple, la repercusión de mejora en la organización será notoria puesto que nada es mejor que tener colaboradores motivados y satisfechos dentro de la empresa.

La teoría del dominó de Heinrich (1931) plantea una secuencia de 5 factores de un accidente, los cuales tienen el efecto “dominó”, es decir que cada factor actúa sobre el siguiente, de la misma manera como ocurre cuando una ficha de dominó cae, afecta a la que le sigue y así de manera consecutiva. Sin embargo, también se propuso que de la misma forma en que la pieza de dominó afecta a la siguiente, si una ficha es retirada, automáticamente se interrumpe la caída de las que continuaban; es decir que si se elimina o prevé uno de estos factores se puede evitar llegar al daño o a la lesión. Heinrich indica que el orden de los factores de los accidentes es la siguiente: los antecedentes y el entorno social, el fallo del trabajador, el acto inseguro unido a un riesgo mecánico y físico, la lesión o daño y el accidente; esto quiere decir que los riesgos psicosociales en el trabajo son una consecuencia no solo del trabajo de la institución sino también de los colaboradores que trabajan en ella, se sabe que las organizaciones deben manejar los factores para que estos no sigan avanzando y se llegue a un accidente, sin embargo, la organización también necesita la predisposición de sus colaboradores quienes con su cooperación y cuidado serán pieza fundamental para el apoyo en prevención de los accidentes.

En cuestión a la satisfacción laboral, Palma (2006) manifiesta que es la actitud del trabajador en cuestión a su propio trabajo, según como perciba sus labores y como estas se relacionen a la significación de su tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos, define la significación de tarea como la percepción y el valor que el sujeto tiene acerca de su función en la organización, las condiciones de trabajo las define en como el trabajador evalúan la disponibilidad de elementos que le brinda la empresa para la ejecución de sus labores, a la vez, define el reconocimiento personal como la percepción del reconocimiento de los logros obtenidos en el trabajo, y por ultimo indica que los beneficios económicos es la remuneración o incentivos por el esfuerzo en las tareas laborales(p. 30).

Una de las primeras definiciones acerca de la satisfacción laboral fue la de Locke (1976) quién indica que es un estado emocional placentero producida de una percepción subjetiva de situaciones o circunstancias en el trabajo, manifestando que es una actitud general como el resultado de la suma de diversas actitudes específicas. Posterior a ello, Peiró (1984) esclareció las diferencias entre la actitud y la satisfacción en sí, indicando que el

primero refiere a la disposición de actuar de una forma definitiva en relación con los aspectos concretos del propio trabajo mientras que la satisfacción la define como una actitud general siendo resultantes de todos los factores que componen el trabajo.

Asimismo, Zayas, Báez, Zayas y Hernández (2015) mencionan que la satisfacción laboral vista desde una perspectiva epistemológica, el sujeto valora el objeto como el reflejo subjetivo-objetivo-subjetivo, es decir todo varía desde el aspecto cognitivo a afectivo, por lo cual concluye que esta variable es la consecuencia de lo que la persona percibe cognitivamente y afectivamente con lo cual se puede optar por tomar actitudes positivas y negativas en el ámbito laboral.

Mientras que Harputlu (2014) refiere que no existe un concepto concreto ya que esto varía según cada persona incluyendo las características personales, sus objetivos de vida, los sentimientos, sus creencias, cultura, valores, y expectativas; asimismo el otro factor es lo que ofrece la organización para generar la satisfacción, esto refiere que se debe enfocar la atención en las características del trabajo, el ambiente, las oportunidades de crecimiento laboral, la comunicación de la organización y la cultura organizacional. Además, Chiang, Salazar y Nuñez (2007) la define como la actitud por parte del colaborador hacia el desarrollo de sus actividades, dicha acción puede ser direccionada hacia su trabajo en general o hacia facetas explícitas, básicamente es la percepción de la persona hacia la función que cumple en la organización(párr.20).

Asimismo, Marin y Plasencia (2017) manifiesta que es cuando el colaborador se encuentra positivo emocionalmente debido a su percepción de las experiencias en su actual trabajo son favorables y se encuentran acorde a sus expectativas, es decir que existe una concordancia entre la función que el colaborador desea desempeñar y lo que realmente desempeña. (párr.6). A su vez, Charaja y Mamani (2014) refiere que la satisfacción laboral se produce al momento que el colaborador experimenta un logro de sus necesidades laborales, la cual se realiza a cabo gracias a la interacción entre el trabajador, sus compañeros, jefes, y medio en general. Otra definición relevante es la que brinda Zayas, Zayas, Báez, y Hernández (2015) quienes recalcan que el aspecto económico es relevante para la satisfacción laboral y además en lo social, ya que sus derivados impactan en la misma sociedad puesto que el colaborador una vez culminada su horario laboral, sale del marco laboral y abarca tiempo con amigos, familia y comunidad.

Dichas definiciones son respaldadas mediante la Teoría es la de Dawis y Lofquist (1984) denominada “Theory of work Adjustment”, en español, llamado “la teoría del ajuste

de trabajo” en la cual indica cuatro fundamentos básicos, entre ellos, las capacidades, el valor de reforzamiento, (el potencial), la satisfacción, y la congruencia entre la persona y el ambiente de trabajo, mediante esta teoría manifiesta que el trabajador primero inicia en una etapa de adaptación en la que intenta conservar una correspondencia con el ambiente de trabajo, asimismo, precisan que el sistema de recompensas y las necesidades personales son primordial para la realización satisfactoria de actividades, además indican que los niveles inadecuados de satisfacción es razón suficiente para que el trabajador salga de la organización ya sea por renuncia, despido o abandono. Por último, sintetiza que la satisfacción laboral es el beneficio de una adecuada relación entre las necesidades individuales, los valores personales, los valores organizacionales, y la función que se debe realizar con el desempeño concreto que realiza el colaborador.

Mientras que Lawler (1973) presenta el “Modelo de las determinantes de la Satisfacción laboral”, explica que la cantidad de energías empeñadas, es decir el esfuerzo depende del reconocimiento o recompensa que va a recibir, para ello, el reconocimiento puede ser recompensas intrínsecas como la autorrealización, la sensación de logro o recompensas extrínsecas como reconocimiento monetario, mejores condiciones de trabajos, reconocimiento ante los demás, entre otros. Finalmente se analiza la percepción del individuo por la recompensa brindada, lo ideal es que esta sea percibida como justa y que esté acorde al esfuerzo para así culminar este proceso con colaboradores satisfechos, de lo contrario, si la recompensa no es percibida como justa ante el colaborador, este tendrá un grado de insatisfacción y desmotivación para tareas futuras. Estas teorías se encuentran bajo el paradigma cognitivo puesto que indica que la satisfacción varía según cómo los colaboradores perciban lo que la organización le ofrece, de tal forma que si los objetivos personales se encuentran alineados con los objetivos organizacionales, la motivación conllevará hacia un alto grado de satisfacción laboral, asimismo las recompensas y como el colaborador se sienta valorado en la empresa juega un papel primordial y fundamental para fomentar el agrado de laborar en su institución lo cual trae consigo una fidelización con la organización.

Asimismo, una teoría relevante que explica la satisfacción laboral es la de Locke (1984) en su teoría de la discrepancia, en la cual indica que la satisfacción laboral está acorde a los valores organizacionales que se consideren relevantes y que se muestren en su propio trabajo, dicho valores deben estar acorde a las necesidades, en otras palabras es la percepción del colaborador al verificar sus necesidades con la jerarquización de los valores de la

organización; por otro lado menciona que se puede generar una insatisfacción si existe un desequilibrio entre las características que el individuo tiene en su trabajo y las que le gustaría tener: y el valor personal que el individuo asigna a cada proceso de su trabajo y el valor que lo relaciona con su experiencia.

De este modo, la discusión que predomina en el presente estudio es ¿Cuál es la relación entre los factores de riesgos psicosociales en el trabajo y la satisfacción laboral en los operarios de una empresa logística del distrito de Bellavista, 2019?

Según Hernández y Mendoza. (2018). La justificación es la explicación de la investigación de una manera razonable. Mediante ella se mostrará si la investigación es importante para la sociedad.

A pesar que existen diversas investigaciones sobre los factores de riesgos psicosociales en el trabajo y satisfacción laboral, la mayoría se enfoca en personas que trabajan dentro de la misma empresa, sin embargo han dejado de lado a colaboradores que tienen la función de salir de la organización y enfrentarse con una realidad distinta donde el tráfico y la interacción con los clientes puede afectar su percepción de lo que le ofrece la organización, es por ello que el presente estudio se justifica teóricamente ya va a servir como antecedentes para futuras investigaciones, asimismo, tiene como propósito profundizar el conocimiento, el cual permite tener un argumento confiable acerca de cada variable; asimismo metodológicamente, se utilizaron análisis de propiedades psicométricas para evaluar la confiabilidad, validez y normalidad de los cuestionarios, los cuales fueron aplicados a los trabajadores de una empresa logística, para así poder conocer la confiabilidad de la investigación, mientras que, a nivel práctico, se desarrolló con la finalidad de que las empresas que tengan problemas similares puedan revertirlos, y sobre todo prevenir ya que tendrán una noción de cómo actuar en un futuro ante estos hechos; lo cual ayudará a disminuir algunas características que aquejan al colaborador en su centro de trabajo y con ello, se conseguirá que los trabajadores se sientan a gusto en su centro de labores, y por último la presente investigación a nivel social contribuirá con la comunidad ya que ayudará a resolver los problemas y sobre todo optimizará la calidad y estilo de vida de los colaboradores, repercutiendo así en sus familiares y alrededores.

De este modo el presente trabajo de investigación tiene como objetivo general determinar si los factores de riesgos psicosociales en el trabajo tienen relación estadística con la satisfacción laboral en los operarios de una empresa logística del distrito de Bellavista, 2019, siendo los objetivos específicos: a) Establecer la relación estadística entre los factores

de riesgos psicosociales en el trabajo con las dimensiones de satisfacción laboral b) Establecer la relación estadística entre las dimensiones de los factores de riesgos psicosociales en el trabajo con la satisfacción laboral c) Diferenciar la percepción de factores de riesgos psicosociales en el trabajo según el sexo, edad y tiempo de servicio y área de los operarios d) Diferenciar la percepción de satisfacción laboral según el sexo, edad, tiempo de servicio y área de los operarios e) Describir los niveles de factores de riesgos psicosociales en el trabajo f) Describir los niveles de satisfacción laboral, todo ello en los operarios de una empresa logística del distrito de Bellavista, 2019.

Por consiguiente, la hipótesis central del actual estudio es que los factores de riesgos psicosociales en el trabajo tienen relación estadística moderada con la satisfacción laboral en operarios de una empresa logística del distrito de Bellavista, 2019. Asimismo, tiene como hipótesis específicas que: a) Existe relación estadística moderada entre los factores de riesgos psicosociales y las dimensiones de satisfacción laboral b) Existe relación estadística moderada entre las dimensiones de los factores de riesgos psicosociales con la satisfacción laboral c) Existe diferencias entre la percepción de los factores de riesgos psicosociales según el sexo, edad, tiempo de servicio y área de los operarios d) Existe diferencias entre la percepción de satisfacción laboral según el sexo, edad, tiempo de servicio y área, todo ello en operarios de una empresa logística del distrito de Bellavista, 2019.



## **II. Método**

### **2.1. Tipo y diseño de investigación**

#### **Enfoque**

En el presente estudio fue de enfoque cuantitativo ya que se recogieron datos con el objetivo de comprobar la hipótesis teniendo como base y sustento la medición numérica y los análisis estadísticos para así establecer modelos de procedimiento y probar teorías (Rodríguez, 2007, p.4).

#### **Diseño**

Respecto al diseño es no experimental- transversal puesto que en la presente investigación se recolectarán datos de un tiempo determinado y único sin intervenir en el ambiente que se desarrollarán los operarios de la empresa logística y por ende no se hará manipulación de variables, lo mencionado se encuentra respaldado por Santa Paella y Martins (2012), manifiestan que en este tipo de diseño no se manipulan de ninguna forma las variables de estudio, en este caso, el investigador cumple el rol de observador de los hechos tal y como se encuentre el contexto real para luego describirlos y analizarlos (p. 87).

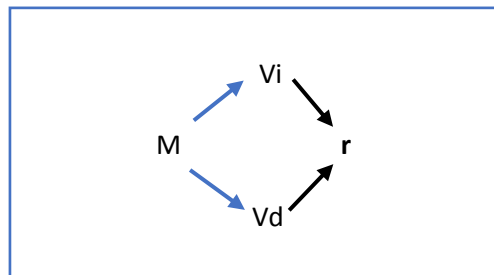
#### **Tipo**

Asimismo, el presente estudio será de tipo aplicada, por ello, Baena (2014, p.11) manifiesta que este tipo de investigación tiene como objetivo llevar a la práctica o a la realidad las teorías generales con la intención de solucionar las dificultades que aquejan a la sociedad, asimismo trata de aportar hechos nuevos ya que una investigación aplicada correctamente realizada, puede ser ventajosa para la teoría.

#### **Nivel**

Referente al nivel de investigación, Fidas (2012) menciona que la investigación descriptiva está ubicada en el nivel intermedio en cuestión a la profundidad de se basa en describir y caracterizar un fenómeno. A su vez, este tipo de investigación se cataloga en: estudios de medición de variables independientes y la correlacional; esta última tiene como objetivo establecer la relación de las variables de estudio mediante la prueba de hipótesis y la aplicación de técnicas estadísticas, el mismo concepto lo refuerza Diaz y Calzadilla (2016) quienes mencionan que las investigaciones correlacionales tienen como propósito descubrir si dos o más definiciones están asociados en magnitud o grado, asimismo indica que en estos estudios se es posible identificar la variable dependiente y la independiente (p. 118).

Respecto a lo mencionado, se sintetiza que el nivel de la presente investigación es descriptiva debido a que el presente estudio, busca el grado de asociación o la relación entre las variables, para conocer el comportamiento de una variable con las demás variables posible en un escenario específico.



Donde:  
M= Muestra  
Vi= Riesgos psicosociales  
Vd= Satisfacción laboral  
r= Relación entre las dos variables

## 2.2 Operacionalización de variables

### Variable: Factores de riesgos psicosociales

La definición conceptual de dicha variable parte del concepto de Candia y Pérez (2018, p. 4) quienes manifiestan que los factores de riesgos psicosociales son los factores presentes en el centro de trabajo que poseen un potencial para repercutir en el trabajador de forma dañina de manera física, psicológico o somática. En lo que respecta a la definición operacional son los puntajes obtenidos a través del cuestionario SUSES-ISTAS 21 por los valores que arroje según sus niveles: bajo, medio, alto, los mismos que miden las dimensiones de exigencias psicológicas, la cual tiene como indicadores las exigencias cuantitativas, cognitivas, sensoriales y emocionales viéndose reflejada en los ítems del 1 al 5, la segunda dimensión está basada en trabajo activo y posibilidades de desarrollo teniendo como indicadores la influencia, el control del tiempo de trabajo, la posibilidad de desarrollo de los colaboradores en la organización, el sentido de trabajo y la integración con la empresa, viéndose reflejados en los ítems del 6 al 10, la tercera dimensión es el apoyo social en la empresa teniendo como indicadores el conflicto de rol, la claridad de rol, de liderazgo, de relaciones con sus jefes, y las relaciones con sus compañeros, estando lo mencionado en los ítems del 11 al 15, la cuarta dimensión es la de compensaciones la cual tiene como indicadores el estima, la inseguridad en cuestión al contrato y al de las características del trabajo y por último la dimensión de doble presencia la cual tiene como indicador la preocupación de las tareas domésticas viéndose relegadas en los ítems 19 y 20, siendo el cuestionario de tipo de escala ordinal.

## **Variable: Satisfacción laboral**

Referente a la variable de satisfacción laboral, Palma (2006) menciona que es la actitud del trabajador en cuestión a su propio trabajo, según como perciba sus labores y como estas se relacionen a la significación de su tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos (p. 30). En lo que respecta a la definición operacional son los puntajes obtenidos a través del cuestionario SL -SPC por los valores que arroje según sus niveles: muy satisfecho, satisfecho, promedio, insatisfecho o muy insatisfecho, indicando también que tiene como dimensiones la significación de la tarea, las condiciones de trabajo, el reconocimiento personas y/o social y los beneficios económicos que recibe el colaborador, por último, el presente cuestionario pertenece a un tipo de escala ordinal.

### **2.3. Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

Para Tamayo y Tamayo (2012) es la suma de elementos que integran una investigación, las mismas que deben ser medidas para concluir un estudio formando un conjunto N de entidades que se integran con una determinada particularidad. La población general fue reportada por el jefe de área de gestión de talento humano, indicando que está compuesta por 1327 trabajadores operarios de una empresa la cual presta servicios logísticos y Courier ubicada en la Provincia Constitucional del Callao en el distrito de Bellavista, los colaboradores tienen una edad que varía entre los 18 y 60 años, siendo un 70% varones y un 30% mujeres.

La población específica con la que se trabajó fue 804 colaboradores del área de operaciones logísticas, estando entre ellos los departamentos de almacén, habilitados logísticos de salida, habilitados logísticos de entradas, ayudante de reparto, choferes y motorizados, quienes se encargan del recojo, mantenimiento y distribución de material solicitado por los clientes; el grupo está conformado por un 90% hombres y 10% mujeres, tienen un rango de edad entre 18 a 60 años y tienen un grado mínimo de instrucción de secundaria completa y técnico.

#### **Muestra**

Para Hernández y Mendoza (2018, p.196) la muestra es el subgrupo representativo de la población total, sobre el cual se aplicarán los datos correspondientes, asimismo, indican que primero se debe determinar el tipo de muestreo que se va a realizar para luego calcular la muestra si es que el muestreo es probabilístico, de lo contrario se basará bajo los niveles

de inclusión y exclusión, mientras que Carrasco (2006) hace énfasis en que esta muestra debe ser representativa, objetiva y fiel de la población (p.237).

En base a lo mencionado, se trabajó con una muestra de 424 colaboradores del área logística, los mismo que fueron seleccionados por el investigador.

### **Muestreo**

De igual importancia, se utilizó el muestreo no probabilístico intencional ya que los colaboradores fueron escogidos según el juicio del investigador o de forma intencional teniendo presente que cumplan los criterios de inclusión y que no coincidan con los criterios de exclusión ya mencionados , Manterola y Otzen mencionan que el muestreo no probabilístico es aquel que permite seleccionar a los individuos que acepten participar en el estudio, es decir que muestren su accesibilidad, cooperación y proximidad hacia el investigador (2017 p.43). Por otro lado, Parra (2003) define al muestreo no probabilístico como la elección que dependen netamente de las características de la investigación, mas no de la probabilidad (p.114) y por último Arias (2016) indica que se denomina intencional debido a que los elementos son escogidos por y conveniencia del investigador basándose en los juicios y criterios de exclusión e inclusión (p. 67).

#### **Criterios de inclusión:**

- Colaboradores que trabajen netamente en el área logística
- Colaboradores de ambos sexos entre 18 a 60 años
- Colaboradores con más de 3 semanas laborando
- Colaboradores que cuenten con las capacidades físicas para leer y llenar el cuestionario

#### **Criterios de exclusión:**

- Colaboradores que manifiesten abiertamente su negatividad para participar en el estudio
- Colaboradores que no llenen completamente el cuestionario
- Colaboradores que llenen manera incorrecta, ya sea marcando dos opciones por pregunta o den una respuesta de manera narrativa en vez de marcar una opción.

## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

### Técnica

Se utilizó la encuesta, método que permite la recolección de datos en un determinado grupo de personas, en la investigación la conocemos por muestra, cuya finalidad es identificar las opiniones, preferencias y experiencias de los individuos, las cuales son medidas mediante la aplicación de inventarios o cuestionarios en base a la variable que se pretende medir o estudiar. Es importante mencionar que actualmente la encuesta se ha convertido en la técnica más usada en las investigaciones (Niño, 2011).

Al respecto Arias (2012) añade que la encuesta tiene como objetivo adquirir información que brinda un grupo de personas, acerca de sí mismos o de un tema en sí.

### Instrumentos de recolección de datos

Para esta investigación, se emplearon 3 instrumentos, primeramente, una ficha socio demográfica que tiene como objetivo poder diferenciar algunos aspectos de los colaboradores, posterior a ello se aplicó el instrumento SUCESO- ISTAS 21 y por último la escala de SL-SPC.

### Instrumento de medición para la variable Factores de riesgos psicosociales en el trabajo

El instrumento que se utilizará para medir los factores de riesgos psicosociales es el SUCESO- ISTAS 21 creado por la unidad de medicina del Trabajo de la Intendencia de seguridad y salud en el trabajo.

### FICHA TÉCNICA

<b>Nombre original:</b>	Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) (2003)
<b>Nombre de Versión Chilena:</b>	SUSESO- ISTAS 21 (2018)
<b>Autor:</b>	Candía y Pérez
<b>Objetivo:</b>	Evaluar y medir los factores de riesgos psicosociales en el trabajo
<b>Procedencia:</b>	Chile
<b>Administración:</b>	Individual o colectiva
<b>Duración de la prueba:</b>	15 a 30 minutos
<b>Cantidad de ítems:</b>	20

### Reseña histórica

El instrumento CoPsoQ fue creado en el año 2000 por Candia y Pérez en el Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca (AMI), posterior a ello se realizó una adaptación

en España (Barcelona) en el año 2003 por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) el cual fue denominado como CoPsoQ-istas21, posterior a ello se brindó la versión 1.5 en el año 2010 y la versión 2 en el 2014, en el cual se estableció la versión corta con menor de 25 trabajadores y la versión media para empresas que cuenten con más de 25 colaboradores. Posterior a ello, entre los años 2007 y 2009, en Chile, la Superintendencia de Seguridad Social junto con la Escuela de Salud Pública de Chile, el Instituto de Salud Pública y la Dirección del Trabajo validaron el cuestionario SUSESO/ISTAS-21 y en el 2018 se validó la versión larga y corta de la prueba.

### **Consigna de aplicación**

La consigna para el presente cuestionario es “este cuestionario incluye 20 preguntas. Para responder elija una sola respuesta y marque con un aspa (X). Debe responder todas las preguntas. Recuerde que no existen respuestas buenas o malas. Lo que interesa es su opinión sobre los contenidos y exigencias de su trabajo” (Candia y Pérez, 2018).

### **Calificación e interpretación**

En relación a la calificación, la primera dimensión de exigencias psicológicas, se percibe un nivel de riesgo bajo si se obtiene un puntaje de: 0-8; medio: 9-11 y alto: 12- 20, en referencia de la dimensión de trabajo activo y desarrollo, se percibe un nivel de riesgo bajo si se obtiene un puntaje de: 0-5 , un nivel medio de 6-8 y alto de 9- 20, la dimensión de apoyo social en la empresa se percibe un nivel de riesgo bajo si se obtiene un puntaje de : 0-3; medio: 4-6; alto: 7- 20, en cuestión a la dimensión de compensaciones se percibe un nivel de riesgo bajo si se obtiene un puntaje de: 0-2; medio: 3- 5 ; alto: 6 -12 y por último la dimensión de doble presencia se percibe un nivel de riesgo bajo si se obtiene un puntaje de nivel de riesgo bajo: 0-1; medio: 2-3 y alto: 4-8.

### **Propiedades psicométricas originales de SUSESO- ISTAS 21**

En relación a la confiabilidad, para la realización del instrumento en la versión chilena, Candia y Pérez (2018) aplicaron el instrumento a 1557 personas en dicho país, se obtuvo como confiabilidad general un Alfa de Cronbach de 0,92 mientras que en la gran mayoría de las dimensiones se obtuvo un alfa de Cronbach de 0,70 y la mitad obtuvo un alfa de 0,80 demostrando su alta consistencia interna, por otro lado obtuvo una coeficiente de curtosis multivariado de  $Mardia = 104,50$  con lo cual indicó que la muestra presentaba una distribución no-normal mientras que su análisis factorial confirmatorio obtuvo un  $GFI = 0,967$ ,  $AGFI = 0,957$ ,  $NFI = 0,30$ .

### **Propiedades psicométricas peruana de SUSESO- ISTAS 21**

En relación a la adaptación de la prueba en Perú, Pando, Varillas, Aranda y Elizalde (2016), realizaron un estudio en Arequipa en el ámbito de salud, construcción, minería, agroindustria entre otros, se obtuvo un coeficiente de Cronbach de 0,90 y una varianza de 58,9%, respecto al análisis, obtuvo un valor de KMO= 0,9, asimismo obtuvo una significancia de 0,0 y finalmente una esfericidad de la prueba de Bartlett's' obteniendo un valor de 10295,9. Los 46 ítems de la prueba obtuvieron valores aceptables; a excepción de 5,2 y el 2,2 los cuales obtuvieron un valor de 0,3 y 0,4.

### **Propiedades psicométricas del piloto de SUSESO- ISTAS 21**

En el presente estudio, la validez del instrumento SUSESO- ISTAS 21 fue sometida a la validez de contenido, la cual fue admitida por el juicio de expertos a través del coeficiente V de Aiken obteniendo el valor de 1 por cada ítem, siendo aceptado en su totalidad. Asimismo, finalmente se obtuvo la media con un valor que oscilaron entre 3,6 y 4,3, mientras que la desviación estándar obtuvo un valor entre 0,8 y 1,1, el  $g^1$  obtuvo un valor entre -1,5 a -0,6, el  $g^2$  arrojó un valor que oscilaron entre -1,0 a 2,7 y por último se obtuvo la curtosis con valores entre 0,48 y 0,80. La confiabilidad realizada en el presente estudio, se empleó el instrumento en una muestra conformada por 126 colaboradores en una empresa del rubro logístico, obteniendo una confiabilidad de Alfa de Cronbach total de 0,946 y un Omega de 0.950 y respecto a las dimensiones, las exigencias psicológicas obtuvo una confiabilidad de 0,746 ; el trabajo activo y desarrollo de habilidades 0,750; el apoyo social en la empresa 0,849; compensaciones 0,680 y doble presencia 0,745.

Respecto a lo mencionado, y habiendo obtenido un 0,946 en la fiabilidad de Cronbach, significa que el instrumento es significativo ya que es superior a 0.5 lo cual refiere que es altamente confiable y mide lo que se desea medir.

### **Instrumento de medición para la variable Satisfacción laboral**

#### **FICHA TÉCNICA**

<b>Nombre:</b>	Satisfacción laboral SL-SPC
<b>Autora:</b>	Sonia Palma Carrillo
<b>Procedencia:</b>	Perú
<b>Administración:</b>	Individual o colectiva y puede ser de forma física o computarizada
<b>Duración de aplicación:</b>	15 minutos si es de forma física, y 5 minutos en versión computarizada
<b>Cantidad de ítems:</b>	27 ítems

**Muestra tipificación:** 1058 trabajadores de Lima Metropolitana

### **Reseña histórica**

La primera edición del cuestionario SL-SPC fue en el año 1999, la cual estaba compuesta por 7 dimensiones y 36 ítems los cuales tenían una utilidad de intervención a nivel organizacional, posterior a ello en el año 2004, se creó la segunda edición la cual consta de 4 dimensiones integrando dimensiones de políticas administrativas, y la relación con la autoridad.

### **Consigna de aplicación**

“A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una de las proposiciones tienen 5 opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su Ambiente Laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas” (Palma, 2006).

### **Calificación e interpretación**

Los datos normativos son para el factor general satisfacción (Muy satisfecho 117 a más, satisfecho 103-116, promedio 89-102, insatisfecho 75-88, muy insatisfecho 74 ó menos)

Significación de la Tarea (Muy satisfecho 37 a más, satisfecho 33-36, promedio 28-32, insatisfecho 24-27, muy insatisfecho 23 ó menos)

Condiciones de Trabajo (Muy satisfecho 41 a más, satisfecho 35-40, promedio 27-34, insatisfecho 20-26, muy insatisfecho 19 ó menos)

Reconocimiento Personal y/o Social (Muy satisfecho 24 a más, satisfecho 19-23, promedio 18-20, insatisfecho 12-17, muy insatisfecho 11 ó menos)

Beneficios Económicos (Muy satisfecho 20 a más, satisfecho 16-19, promedio 11-15, insatisfecho 8-1, muy insatisfecho 7 ó menos).

### **Propiedades psicométricas originales de la escala SL-PC**

En relación a la confiabilidad, la autora analizó los datos obtenidos en el programa estadístico del SPSS el cual brindó como resultados una consistencia interna a través del Coeficiente Alfa de Cronbach de 0,84 y el método de mitades con el Coeficiente de Guttman con un 0,81.

### **Propiedades psicométricas del piloto de la escala SL-SPC**

La validez del instrumento Satisfacción laboral SL-SPC fue comprobada por medio de



la validez de contenido, la cual fue aprobada por criterio de jueces mediante el coeficiente V de Aiken, obteniendo el valor de 1 por cada ítem, a excepción del ítem 4 ,0.95 y 26 que obtuvo una validez de 0.94 siendo aceptado todos los ítems en su totalidad, finalmente se obtuvo la media con un valor que oscilaron entre 2,9 y 4,5, mientras que la desviación estándar obtuvo un valor entre 0,9 y 1,4, el  $g^1$  obtuvo un valor entre -1,5 a 0,1, el  $g^2$  arrojó un valor que oscilaron entre -1,4 a 4,2 y por último se obtuvo la curtosis con valores entre 0,34 y 0,78.

La confiabilidad realizada en el presente estudio, se aplicó el instrumento a una muestra de 126 colaboradores en una empresa del rubro Logístico, obteniendo una confiabilidad de Alfa de Cronbach total de 0,917 y un omega de 0.922 y respecto a las dimensiones, la significación de tareas obtuvo una confiabilidad de 0,739 ; las condiciones de trabajo 0,791: el reconocimiento personal y/o social 0,804 y los beneficios económicos 0,690

Respecto a lo mencionado, y habiendo obtenido 0,917 en la fiabilidad de Cronbach, significa que el instrumento es significativo ya que es superior a 0.5 lo cual refiere que es altamente confiable y mide lo que se desea medir

## **2.5. Procedimiento**

Inicialmente se solicitó el acceso de aplicación a la organización de rubro logístico donde se realizó el estudio, dicho permiso fue concedido por el gerente de recursos humanos de la empresa, asimismo se acordó la fecha y hora para la aplicación del instrumento en los colaboradores, en este proceso, se explicó a los colaboradores acerca de la prueba y su objetivo, de ser aceptado por el colaborador, se les solicitó firmar el consentimiento informado, luego se les brindó los materiales necesarios y las indicaciones para el llenado de cuestionario, asimismo se resolvió las dudas de los colaboradores tanto para el desarrollo del cuestionario como para el objetivo del mismo, dicha prueba tuvo un promedio de 25 minutos, finalmente se tabularon los datos en el programa estadístico SPSS versión 26 .

## **2.6. Métodos de análisis de datos**

Se inició con la validación de los cuestionarios mediante el juicio de expertos para así obtener datos mediante el programa Excel para continua con el análisis mediante el programa estadístico SPSS en su versión 24, de este modo, permitió obtener porcentajes, tablas, el análisis de los resultados por dimensiones, la significancia, y la correlación de las variables

según los objetivos planteados. Luego, se utilizó el programa Jamovi para obtener los datos estadísticos descriptivos, confirmatorios y exploratorios de la prueba piloto para así también obtener la confiabilidad de cada instrumento. Posteriormente para determinar los análisis estadísticos de correlación se empleó la prueba de normalidad de Shapiro Wilk, debido a que tiene mayor potencia estadística (Mendes y Pala, 2003) y los resultados de este determinaron estadísticos no paramétricos, por ende, se trabajó con el factor de correlación Rho de Spearman. Además, se utilizó la prueba U de Man Whitney para determinar diferencias de las variables con dos muestras y Kruskal- Wallis para más de dos muestras independientes. Finalmente, para identificar los niveles predominantes de ambas variables se empleó estadísticos de frecuencia y porcentaje.

## **2.7. Aspectos éticos**

De acuerdo con los principios establecidos según la Ley N.º 29733 Ley de Protección de Datos Personales en la Constitución Política del Perú y el artículo 2 inciso 4 la cual manifiesta la libertad de pensamiento y expresión, el presente estudio se desarrolló conforme a los siguientes criterios: los colaboradores que desarrollaron el cuestionario fueron respaldados por el anonimato protegiendo su identidad y resultados, lo realizaron de manera libre y sin presión alguna que pudiera alterar su respuesta y se contó con el consentimiento informado, por parte del representante del área y el jefe de recursos humanos. Asimismo, se tomó en cuenta los principios éticos de Helsinki manifestados por la Asociación Médica Mundial (2013, p.25), dichos supuestos, resaltan el valor y la importancia de los derechos que se deben hacer prevalecer en las personas, además de resaltar el bienestar a nivel general relacionado con la salud, de esta forma se hace hincapié en que se respete a todo quien participen en investigaciones. Para finalizar, Knapp y VandeCreek (2003) mencionan lo importante que es realizar cuestionarios de forma anónima, asimismo indica que los datos obtenidos deben ser salvaguardados y ser utilizados solo para fines académicos y/o de estudio (p.301). De esta manera, se desarrolló con lo indicado en los incisos establecidos por el código de ética del psicólogo peruano.

ART 25.- Este artículo afirma que todos los psicólogos deben tener presente que ante una investigación, se debe presentar un consentimiento informado donde las personas que participen en el estudio, certifiquen que comprende y está de acuerdo con la acción, asimismo, en caso esta persona tenga una incompetencia o presente alguna discapacidad se debe presentar un consentimiento sustituto y por último, en caso de personas que tengan entre 8 a 18 años, se debe entregar un asentimiento informado.

ART 27.- El presente artículo, informa que el psicólogo tiene que presentar la inquisición o información procedente de una investigación psicológica para su divulgación, independientemente de los resultados, comprometiéndose a no infringir ni presentar alguna falsificación y declaran si tiene conflictos de intereses.

Por otro lado, se tomó en cuenta la bioética nace de Seattle y es un término que cita a la ética que debe tener una investigación cuando se incluya seres humanos dentro de esta (Gómez, 2009), este término se comprende de la declaración de Helsinki, ya que está compuesto por diferentes principios. Por ello se debe conservar los lineamientos que la bioética representa, por lo que se tomó en cuenta lo siguiente:

Principio de la autonomía el cual precisa como se debe proteger los valores y el respeto hacia las opciones personales del individuo para con las decisiones básicas que le competen.

Por otro lado, este principio indica que es de suma importancia respetar la integridad de los seres humanos, partiendo justicia con la igualdad y la confiabilidad de sus valores que todo ser humano tiene como derecho (Gómez, 2009).

### III. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Total de factores de riesgos psicosociales	.930	424	.000
Exigencias psicológicas	.906	424	.000
Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	.825	424	.000
Apoyo social	.926	424	.000
Compensaciones	.776	424	.000
Doble presencia	.669	424	.000
Total satisfacción laboral	.932	424	.000
Significación de la tarea	.945	424	.000
Condiciones de trabajo	.932	424	.000
Reconocimiento personal y/o social	.585	424	.000
Beneficios económicos	.613	424	.000

En la tabla 1 se presentan los valores de la prueba de normalidad de Shapiro willk de las variables de factores de riesgos psicosociales, satisfacción laboral y sus dimensiones, los cuales tienen un nivel de significancia menor a 0.05 lo que evidencia que los datos no se ajustan a la distribución normal por lo tanto se utilizó estadísticos no paramétricos ( $p < .05$ ), cabe recalcar que se utilizó Shapiro Willk puesto a que en la actualidad, posee mayor potencia estadística (Mendes y Pala, 2003).

**Tabla 2***Coefficiente de correlación entre factores de riesgos psicosociales y satisfacción laboral*

		Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	Factores de riesgos psicosociales	Coefficiente de correlación	-,748
		r <sup>2</sup>	0.55
		Sig.(bilateral)	.000

En la tabla 2 se obtuvo una correlación de Rho de Spearman = -.748 ,.000 (p< 0.05), por lo cual, Martínez et al. (2009) indica que en la escala 4, los resultados que oscilen entre 0,5 a 0,75 tienen una correlación entre moderada y fuerte por lo tanto existe una correlación estadística y significativa entre los factores de riesgos psicosociales y satisfacción laboral (Rho= .579; p =.000) y según Cohen (1988) se ejecutaría un efecto de tamaño grande entre ambas variables (r<sup>2</sup>= 0.55).

**Tabla 3***Coefficiente de correlación entre riesgos psicosociales y las dimensiones de satisfacción laboral*

		Significación de la tarea	Condiciones de trabajo	Reconocimiento personal y/o social	Beneficios económicos
Factores de riesgos psicosociales	Coefficiente de correlación	-,650	-,681	-,607	-,121
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000
	r <sup>2</sup>	0.42	0.46	0.36	0.01

En la tabla 3, en base a los valores que indica Martínez, et al. (2009) se obtuvo una correlación de Rho de Spearman negativa o inversa entre moderada y fuerte entre los factores de riesgos psicosociales y las dimensiones de satisfacción laboral de significación de la tarea, condiciones de trabajo y reconocimiento personal y/o social con un Rho = -,650; -,681 y -,607 respectivamente , a la vez se observa una correlación negativa escasa con la dimensión de beneficios económicos con un Rho = -,121 , ejecutándose según Cohen (1988) un efecto de tamaño mediano entre las tres primeras dimensiones y la variable mencionada teniendo valores de r<sup>2</sup> que oscilan entre 0.36 hasta 0.46, sin embargo que se da un efecto de tamaño pequeño con la dimensión beneficios económicos con un r<sup>2</sup>= 0.01.

**Tabla 4**

*Coefficiente de correlación entre dimensiones de factores de riesgos psicosociales y satisfacción laboral*

		Exigencias psicológicas	Trabajo activo y posibilidad de desarrollo	Apoyo social	Compensaciones	Doble presencia
Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	-,599	-,595	-,634	-,515	-,342
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000	.000
	r <sup>2</sup>	0.35	0.35	0.40	0.26	0.11

En la tabla 4, en base a lo que menciona Martínez, et.al (2009) se obtuvo una correlación de Rho de Spearman negativa entre moderada y fuerte en la dimensión de exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidad de desarrollo, apoyo social y compensaciones con la variable satisfacción laboral con un Rho = -,599; -,595; -,634 y -,515 respectivamente, mientras que con la dimensión doble presencia se obtuvo un Rho= -,342 respectivamente teniendo una correlación débil, finalmente según Cohen (1988) se daría un efecto de tamaño mediano entre las dimensiones mencionadas con la satisfacción laboral a excepción de la dimensión doble presencia la cual si se evidenciaría un efecto pequeño ( $r^2=0.11$ ).

**Tabla 5**

*Diferencias de los factores de riesgos psicosociales según el sexo, edad, tiempo de servicio y área de trabajo.*

Variable	Comparativo	Estadísticos	Rango promedio	Significancia	
Factores de riesgos psicosociales	Sexo	Hombre	215,16	0,230	
		Mujer	193,44		
	Edad	18- 25	Kruskal-Wallis	207,48	0,228
		26-35		218,34	
		36-45		225,22	
		Mayor a 46		188,48	
	Tiempo de servicio	Menos de 2 semanas	Kruskal-Wallis	214,97	0,365
		3 semanas a 6 meses		224,96	
		6 meses a 1 año		194,15	
		Mayor a 1 año		212,78	
Área	Motorizado	Kruskal-Wallis	171,26	,000	
	Logística de salida		225,72		
	Log. de entrada		256,08		
	Avon Almacén		213,18 203,14		

En la tabla 5, se no se obtuvieron diferencias significativas según el sexo, edad y tiempo de servicio con los factores de riesgos psicosociales ya que se obtuvo una significancia mayor a 0,05, sin embargo, si se obtuvieron diferencias significativas con el área de trabajo ya que se obtuvo una significancia de 0,00.

**Tabla 6***Diferencias de factores de riesgos psicosociales por área de trabajo*

<b>Comparaciones por parejas de Área</b>				
Sample 1-Sample 2	Estadístico de prueba	Desv. Error	Desv. Estadístico de prueba	Sig.
Motorizado- Almacén	-31,884	17,727	-1,799	,072
Motorizado-logística de entrada	-84,818	18,891	-4,490	,000
Motorizado-Logística de salida	-54,457	18,480	-2,947	,003
Motorizado-Avon	-41,918	19,684	-2,130	,033
Almacén-logística de entrada	52,934	18,317	2,890	,207
Almacén-Logística de salida	22,573	17,892	1,262	,004
Almacén-Avon	10,034	19,133	0,524	,600
logística de entrada-Logística de salida	-30,361	19,046	-1,594	,111
logística de entrada-Avon	42,899	20,217	2,122	,034
Logística de salida-Avon	12,539	19,832	,632	,527

En la tabla 6, se observa que existen diferencias significativas de los factores de riesgos psicosociales según el área de trabajo, indicando que estas diferencias se dan entre el área de motorizado con el área de logística de entrada, logística de salida y Avon; y el área de logística de entrada con almacén y Avon.



**Tabla 7**

*Diferencias de la satisfacción laboral según el sexo, edad, tiempo de servicio y área de trabajo.*

Variable	Comparativo	Estadísticos	Rango promedio	Significancia	
Satisfacción laboral	Sexo	Hombre	U de Mann-Whitney	210,58	0,387
		Mujer		226,25	
	Edad	18 – 25 años	Kruskal-Wallis	213,43	0,361
		26-35 años		217,63	
		36 a 45 años		196,40	
		Mayor a 46		227,53	
	Tiempo de servicio	Menos de dos semanas	Kruskal-Wallis	213,25	0,218
		3 semanas a 6 meses		208,57	
		6 meses a 1 año		235,57	
		Mayor a 1 año		201,68	
	Área	Motorizado	Kruskal-Wallis	215,71	0,980
		Logística de salida		209,26	
Log. de entrada		208,10			
Avon		219,07			
	Almacén		211,46		

En la tabla 7, se evidencia que no se obtuvieron diferencias significativas según el sexo, edad, tiempo de servicio y área en referencia a la satisfacción laboral ya que se obtuvo una significancia mayor a 0,05.

**Tabla 8***Niveles de percepción de los factores de riesgos psicosociales*

<b>Factores de riesgos psicosociales</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	151	35.6
Medio	171	40.3
Alto	102	24.1
Total	424	100.0

La tabla 9 muestra que el 35,6 % de colaboradores perciben los factores de riesgos psicosociales en un nivel bajo mientras que el 40,3 % los percibe en un nivel medio y por último el 24.1% perciben los factores de riesgos psicosociales en un nivel alto.

**Tabla 9***Niveles de percepción de satisfacción laboral*

<b>Satisfacción laboral</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfechos	423	99.8
Insatisfechos	1	.2
Total	424	100.0

La tabla 10 muestra que el 99,8% de colaboradores se sienten muy insatisfechos laboralmente, mientras que el 0,2% se sienten insatisfechos en el ámbito laboral.

#### IV. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como propósito estudiar los factores de riesgo psicosociales y la satisfacción laboral en los operarios de una empresa logística del distrito de Bellavista con una muestra de 424 colaboradores. Asimismo, se discutirá y buscará relacionar los datos obtenidos en el presente estudio con los antecedentes del mismo.

En el objetivo general se obtuvo que una correlación estadística negativa entre moderada y entre los factores de riesgos psicosociales y satisfacción laboral ( $Rho = -.748$  ;  $p = .000$ ), indicando que, a mayor presencia de factores de riesgos psicosociales, menor será la satisfacción laboral en los colaboradores operarios de una empresa logística, en cuanto a resultados similares, se tiene a Tapia (2017) quién realizó su estudio con enfermeras en Lima y halló una correlación positiva fuerte con un  $Rho = -0,756$  entre las variables ya mencionadas; mientras que Balizan (2015) halló una correlación positiva moderada con un  $Rho = 413$  entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en su estudio realizado a docentes de instituciones privadas y públicas en Buenos Aires, por otro lado, también existen estudios que hallaron una correlación pero de un distinto nivel, entre ellos se tiene a se tiene a Rojas et al. (2014) quienes hallaron que existe una correlación negativa débil  $r = -0,489$  entre los factores de riesgos psicosociales y satisfacción laboral en colaboradores mineros en el país de Chile, por otro lado, Sáenz (2016) quién estudio a colaboradores que trabajan en construcción en España, también encontró una correlación negativa débil entre las mismas variables obteniendo un  $r = -0.188$  y por último, Huacasi y Ticona (2016) hallaron una correlación negativa entre los factores de riesgos psicosociales y el compromiso organizacional con una valor de  $r = -0.258$  en colaboradores de una Municipalidad ubicada en Arequipa; dichos resultados se sustentan bajo la teoría de Herzberg (1968) el cual indica la relación entre los factores motivacionales producen un alto grado de satisfacción en los colaboradores, sin embargo manifiesta que si estos no están presentes en la organización no causan una insatisfacción, por otro lado indica que son los factores higiénicos los que si no se encuentran presentes si generan un grado de insatisfacción en el personal. Después de lo mencionado se deduce que en las organizaciones se deben brindar tanto los factores motivacionales como los higiénicos ya que estos se complementan para la realización eficaz de las tareas, y sobre todo aún más en el rubro logístico, de construcción y temas relacionados donde los colaboradores puedan sufrir accidentes y alterar su satisfacción y tranquilidad laboral.

En cuestión al primer objetivo específico, se obtuvo una correlación estadística Spearman negativa o inversa entre moderada y fuerte entre los factores de riesgos psicosociales y las dimensiones de satisfacción laboral de significación de la tarea, condiciones de trabajo y reconocimiento personal y/o social con un  $Rho = -,650; -,681$  y  $-,607$  respectivamente, y una correlación negativa escasa con la dimensión de beneficios económicos con un  $Rho = ,121$ . Un estudio con resultados similares es la de Rojas et al. (2014) quienes hallaron una correlación similar pero de mayor intensidad en colaboradores mineros en Chile, indicando que entre los factores de riesgos psicosociales con la dimensión de prestaciones con un  $r = -0,527$ , seguido de la dimensión de trabajo activo, donde se obtuvo un  $r = -0,489$ , mientras que con la dimensión de participación se halló un  $r = -0,459$ , finalmente, se obtuvo un valor de  $-0,404$  y  $-0,381$  en relación al ambiente físico y a la supervisión respectivamente. Por otro lado, Mollo, (2015) quién realizó su investigación en Lima, en asesores de riesgos de una compañía de seguros, donde encontré que los factores de riesgos psicosociales de relacionaban de manera positiva con la dimensión de sobrecarga de  $r = 0.30$ , mientras que con la dimensión de posibilidad de desarrollo obtuvo un  $r = .34$ , con la retroalimentación laboral positiva  $r = 0.60$  y por último con la relación entre compañeros se halló un  $r = .51$ . Lo mencionado es sustentado por la teoría de Herzberg quién indica que las condiciones que la empresa le brinda al colaborador para realizar sus funciones tiene una alta relación con el agrado del colaborador los cuales tienen el potencial de motivar al colaborador a realizar las tareas satisfactoriamente o de lo contrario, generar en ellos un sentimiento de insatisfacción en el centro de labores, por otro lado, otra teoría que justifica los resultados obtenidos es la de Siegrist (1996) quién afirma que los colaboradores tienen una percepción de sus funciones, las cuales para ser realizada debe ejecutarse un esfuerzo por parte de la persona, lo cual está relacionado directamente con la recompensa que recibe a cambio, es decir que es muy importante que tenga relación el esfuerzo que realiza el trabajador con la recompensa que recibe por parte de la organización para así generar en la organización una necesidad de esfuerzo y el logro de los objetivos organizacionales. A partir de ello se puede analizar que en conclusión en el presente estudio, el cual brinda un servicio logístico, donde los colaboradores tienen que cargar constantemente el peso de los productos, tienden a percibir y a asociar los factores de riesgos psicosociales con las condiciones de trabajo que le brinda la empresa para realizar su trabajo, mientras que los colaboradores estudiados en una empresa minera, tienden a asociar los factores de riesgos psicosociales con las prestaciones, lo cual básicamente se puede inferir por el hecho que los mineros perciben mayor riesgo en

su centro de labores, por lo cual ellos trabajan por un tiempo determinado con el objetivo de ganar la mayor cantidad de dinero en el menor tiempo posible para luego regresar a su hogares y pasar tiempo de calidad, mientras que los colaboradores logísticos, si bien es cierto también perciben riesgo en su centro de labores, no se encuentran en zonas lejanas a su hogar pero si asocian de manera directa las condiciones y herramientas de trabajo que la organización le brinda para que ellos puedan cumplir con sus funciones.

En relación al segundo objetivo específico, en el presente estudio se obtuvo una correlación de Rho de Spearman negativa de intensidad fuerte entre la dimensión de apoyo social con satisfacción laboral con un  $Rho = -,634$ , por otro lado, entre las dimensiones de exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidad de desarrollo y compensaciones con la satisfacción laboral se obtuvo un  $Rho = -,599$ ;  $-,595$ ; y  $-,515$ , mientras que con la dimensión doble presencia se obtuvo un  $Rho = -,342$ , un estudio similar es el de Tapia (2017) quién realizó su estudio en enfermeras de un hospital de Lima donde halló una correlación negativa alta entre la satisfacción laboral con la dimensión de apoyo social negativa con un  $Rho = -,736$ , y con la dimensión de compensaciones con un  $Rho = -,743$ , mientras que con el control sobre el trabajo se obtuvo un  $Rho = -,678$  y por último con la doble presencia un  $Rho = -,655$ ; por otro lado, Rupay (2018) investigó en tripulantes de una aerolínea de Lima, donde encontró una correlación positiva con las dimensiones de trabajo activo con un  $Rho = 0,758$  siendo la correlación más fuerte encontrada en dicho trabajo, seguido de la doble presencia obteniendo un  $Rho = 0,748$  y por último, la correlación de menor intensidad fue con las compensaciones con un  $Rho = 0,671$  siendo de igual forma una correlación fuerte pero la menos trascendente en la población estudiada. La correlación estadística del presente estudio concuerda con la teoría planteada por Johnson y Hall (1988) sustentan la importancia del apoyo social en el trabajo, indicando que el apoyo entre los compañeros es capaz hasta de evitar o disminuir enfermedades relacionadas al corazón y estrés producto de las altas exigencias de las funciones; con lo cual, en el contexto logístico se presenta una alta correlación con la satisfacción laboral puesto que el diálogo y el apoyo de los compañeros es primordial para realizar y cumplir con las metas establecidas a diferencia de los que trabajaban en aerolíneas ya que ellos se encuentran más satisfechos ante cualquier posibilidad de desarrollo profesional.

Por otra parte, en cuestión al tercer objetivo específico relacionado con la comparación de la percepción de los factores de riesgos de factores psicosociales, se comparó por sexo, edad, tiempo de servicio y área de trabajo, encontrando diferencias significativas en el último

aspecto mencionado, específicamente entre el área de motorizado con el área de logística de salida y con el área de Avon y el área de Avon con el área de almacén, a diferencia de lo mencionado, Mollo (2015) quién investigó en colaboradores de una empresa del área comercial en Lima, donde encontró diferencias significativas entre hombres y mujeres en relación a la integración de grupo y la percepción de apoyo psicosocial que recibían con una significancia  $p=,000$  y  $,002$  respectivamente, por otro lado Quispez (2016) quién investigó en colaboradores de obstetricia en la ciudad de Lima, encontró diferencias significativas respecto a la dimensión de exigencias psicológicas según el sexo y según el tiempo de servicio, puesto que identificó que las mujeres percibían mayor nivel de factores de riesgos psicosociales que los hombres mientras que los colaboradores que tenían menos o igual a 9 años laborando percibían mayor nivel de la misma dimensión que los que tenían igual o mayor a 10 años laborando. Dichos resultados coinciden con la teoría De Heinrich (1931) quién afirma que la organización es la encargada de prever los accidentes y los riesgos en el centro e labores ya que estos tienen un orden secuencial iniciando por el entorno, un acto inseguro realizado por el colaborador y culminando con el accidente en sí, sin embargo también afirma que si la empresa logra evitar uno de estos aspectos, se realizará el efecto dominó, lo cual quiere decir que el paso siguiente no llegará y ahí culminará el proceso. A partir de lo mencionado se infiere que en la presente investigación existe diferencias de la percepción de los factores de riesgos psicosociales por áreas debido que cada una de ellas tiene una diferente estructura y realizan diferentes funciones, en algunas de ellas los colaboradores deben transportarse en moto lineal, mientras que otras áreas como logística de salida, lo hacen en minivanes con otro colaborador de acompañante mientras que en almacén los colaboradores si bien es cierto que andan en grupo, existen diversos paquetes que pueden generar una percepción de peligro para ellos.

En cuestión al siguiente objetivo específico, respecto a la segunda variable de estudio, tampoco se encontraron diferencias significativas en relación al sexo, edad, tiempo de servicio o área de trabajo, un estudio similar es el de Balizan (2015) quién estudió a docentes privados y públicos en la ciudad de Buenos Aires, encontró diferencias significativas entre los profesores que realizaban y no realizaban horas extras con la dimensión de condiciones de trabajo, la percepción del diseño del mismo y el salario obteniendo una significancia  $p=000$  en los tres casos mencionado, por otro lado, Lomas (2017) quién realizó su estudio con colaboradores de una Municipalidad de Buenos Aires, comparó el reto del trabajo, las remuneraciones justas, condiciones de trabajo y la dimensión de relación de trabajo empleo

con la variable de productividad, encontrando que en ningún caso existían diferencias significativas puesto que obtuvo un nivel de significancia de 0,85; 0,180; 0,71; y ,062 respectivamente. Dichos resultados son sustentados bajo la teoría del ajuste de Dawis y Lofquist (1984) quienes manifiesta que los colaboradores deben adaptarse a la organización para generar una satisfacción, de esta forma las necesidades individuales deben estar relacionadas con las necesidades que tiene la organización de tal modo que a su vez genere en el trabajador la motivación de realizar sus funciones y obtener una autorrealización tanto en el aspecto personal como en el laboral. A partir de lo mencionado, se sustentan los resultados en la presente investigación puesto el trato y el mecanismo de trabajo es igual para todos los colaboradores, asimismo en la actualidad la satisfacción se ha visto afectada por los problemas económicos de la organización lo cual afecta a todo el personal sin distinción en ningún aspecto.

Por otra parte, en cuestión al quinto objetivo específico, se encontró que el 35,6 % de colaboradores perciben los factores de riesgos psicosociales en un nivel bajo mientras que el 40,3 % los percibe en un nivel medio y por último el 24.1% perciben los factores de riesgos psicosociales en un nivel alto, a diferencia de los resultados obtenidos en la investigación de Rupay (2018) quien indicó que en los colaboradores tripulantes de una aerolínea en Lima, en cuestión a la percepción de factores de riesgos psicosociales, el 44,3% percibe un nivel muy alto seguido por el 26,5% con un nivel alto, mientras que el 15,2% un nivel medio, seguido de solo el 10,4% con un nivel bajo y por último el 4,5% un nivel muy bajo, mientras que Tapia (2017) afirma que en su estudio realizado en enfermeras de un hospital de Lima, el 45% percibe un nivel medio de factores de riesgos psicosociales seguido del 37% con un nivel alto y solo el 18% los percibe en un bajo nivel y por último, Quispez (2016) estudió el nivel de percepción de los factores de riesgos psicosociales pero por dimensiones en obstetras de un hospital nacional ubicado en Lima, donde halló que la variable con más alta percepción negativa era el estrés con un 82,4%, seguida de las exigencias psicológicas con una 67,6% mientras que el apoyo social y calidad de liderazgo era vista en alerta por un 57,4% de colaboradores, muy cerca a este porcentaje se encontraba la inseguridad con un 55,9%, la doble presencia con un 47,1% y la dimensión con menor percepción de factor de riesgo psicosociales era el trabajo activo y posibilidad de desarrollo con un 26,5%. A partir de lo mencionado se infiere que la mayoría de los colaboradores del rubro logístico perciben un alto nivel de riesgos psicosociales puesto ejercen sus labores en un ambiente donde corren riesgos de sufrir algún accidente, asimismo realizan funciones fuera de la organización

donde la inseguridad ciudadana cuenta como un factor de riesgo para ellos, lo cual se puede asociar con la misma percepción que presentan los tripulantes de la aerolínea en Lima, ya que el realizar viaje lejos de casa puede jugar un papel a favor de la doble presencia, caso contrario sucede con las obstetras ya que estos profesionales perciben el estigma como un factor más alarmante lo cual se puede deducir por el ambiente, contexto y el trato que reciben por los jefes y pacientes.

Finalmente, en relación con el último objetivo específico, el 99,8% de colaboradores se sienten muy insatisfechos laboralmente, mientras que el 0,2% se sienten insatisfechos en el ámbito laboral. Dichos resultados concuerdan con la investigación de Tapia (2017) quien indicó que el 40% de las enfermeras de un instituto nacional en Lima se sentían insatisfechas, seguido del 36% quienes manifestaron ser indiferentes a lo estudiado y por último, solo el 24% indicó sentirse satisfecho en su centro de labores, otra investigación que tiene un resultado similar al presente estudio es el de Deza (2017) quien investigó el nivel de satisfacción laboral en colaboradores de una piscigranja en Huancavelica ubicada en Perú, donde se obtuvo que el nivel predominante era el medio con un 75%, seguido del 15% que manifestaron percibir un nivel bajo y por último el 10% indicó percibir un nivel alto de la variable; a diferencia de los resultados obtenidos por Zegarra (2018) quien encontró que en docentes tanto de nivel inicial, primaria y secundaria en Lima, solo el 10,6% percibía un bajo nivel de satisfacción laboral, seguido por el 75,76% con un nivel medio y el 13,64 un alto nivel de la variable estudiada, por otro lado Pacheco (2019) quien estudió a los colaboradores de una empresa privada en Lima, indicó que el área comercial lidera la escala “regular” y “baja” de satisfacción laboral en relación a las otras áreas, con el 72,0% y 69,0%, respectivamente, mientras que el área operativa lidera la escala “parcial insatisfecha” con 43,0% y por último Lomas (2017) halló que en los trabajadores de una Municipalidad ubicada en Argentina, el 34% de los mismo, percibían una satisfacción laboral baja mientras que solo el 9% percibía un alto nivel de la misma variable..

A partir de ello se deduce la gran mayoría de los colaboradores logísticos se sienten muy insatisfechos laboralmente puesto que tal y como lo indica Lock (1984) el hecho que las características personales estén relacionada con la cultura organizacional es un factor muy importante para que el colaborador se sienta identificado y a gusto en su centro de labores, lo cual se ve reflejado en la amplia experiencia que tienen los colaboradores en sus puestos que realizan actualmente lo cual indica que cada uno de ellos se siente identificado con su labor y direccionados al mismo rubro permitiéndoles así una línea de carrera y un



crecimiento tanto personal como profesional.

Los resultados conseguidos de la presente investigación fueron conseguidos a través de cuestionarios de los cuales se tiene un registro de participación como evidencia de esta acción, asimismo solo se contó con los colaboradores que tengan la predisposición a participar en el estudio a los cuales se les indicó que era anónimo para que llenen el cuestionario con más confianza, sin presión o temor a tener alguna repercusión en el ámbito laboral, sin embargo, una de las limitaciones que se presentó fue el no contar con un ambiente adecuado para la comodidad del colaborador al momento de llenar el cuestionario ya que cada uno lo realizó en su área correspondiente con los materiales de trabajo al lado, lo cual una de las consecuencias fue que en algunas áreas, el jefe inmediato se encontraba presente cuando se realizaba esta actividad, si bien es cierto, el jefe no participaba, su presencia puede que haya generado presión en los participantes.

Por otro lado, cabe mencionar que se considera acertado indicar que estos resultados sean aplicados a otras empresas de rubros similares, cercanas al lugar de la investigación o que cuenten con colaboradores que vivan en zonas aledañas al centro de trabajo, sin embargo no se considera estos resultados para empresas de otros rubros ya que las características de las funciones de trabajo son diversas, la mayoría de los colaboradores viven en el Callao y tienen conocimiento de las zonas aledañas que deben visitar, asimismo los colaboradores que trabajan dentro de la empresa cuentan con las eps de ley, sin embargo no todas las empresas cuentan con estos estatus de seguridad lo cual puede generar una percepción distinta en sus colaboradores; además la mayoría de los colaboradores operarios tiene secundaria completa y tienen mucha experiencia en el aspecto operativo y de campo con lo cual ya están acostumbrados al estilo de trabajo, sin embargo en otras empresas, quienes requieren de un grado académico mínimo de técnico o universitario, puede que perciban con mayor intensidad algunos factores de riesgos psicosociales en su centro de labores, afectando directamente el su satisfacción laboral.

Lo que sí se puede generalizar son los instrumentos y técnicas utilizadas ya que permitieron conseguir información y datos estadísticos exactos acerca de la percepción de los colaboradores en relación a la problemática, asimismo la ficha sociodemográfica fue de gran utilidad ya que permitió obtener resultados y realizar comparaciones y estudiar realidades distintas según las condiciones establecidas en la ficha sociodemográfica diseñada.

Para finalizar, uno de los aportes más relevantes en la presente investigación es la consideración y la gran relevancia que tiene el apoyo social como generador de placer y

satisfacción laboral en los colaboradores superado aún por el aspecto económico, con lo cual las empresas podrían poner ímpetu en este aspecto para lograr establecer nuevos objetivos teniendo en cuenta lo importante que es tener más equipos complementados y un buen ambiente laboral.

## V. CONCLUSIONES

PRIMERA: La percepción a nivel laboral que tienen los colaboradores acerca de las características de su trabajo que puedan afectar su salud, tanto a nivel físico, psicológico o social, están relacionadas y generarán una repercusión en la actitud del colaborador lo cual puede afectar de manera positiva o negativa en la ejecución de su función y desempeño laboral.

SEGUNDA: Los colaboradores que perciban un bajo nivel de factores de riesgos psicosociales serán los colaboradores que más satisfechos se encuentren en relación al valor de sus funciones, adecuadas condiciones de trabajo y buen reconocimiento por parte de su entorno laboral.

TERCERA: Se determinó que los colaboradores que perciban un bajo nivel de exigencias psicológicas, conflicto de roles e inseguridad en su trabajo, serán los colaboradores que más satisfechos se encuentren laborando en la organización.

CUARTA: Se determinó la existencia de diferencias en cuestión a los factores de riesgos psicosociales según las áreas de trabajo, por lo cual se constata que cada área varía según las exigencias psicológicas, posibilidad de desarrollo profesional, las compensaciones y el apoyo brindado por el jefe inmediato.

QUINTA: Se determinó que no existen diferencias significativas según la percepción de satisfacción laboral, por lo cual se constata que la satisfacción se ha visto afectada por los problemas económicos, el reconocimiento que no se brinda en caso de algún logro de objetivo y las condiciones que les brinda la empresa a sus colaboradores.

SEXTA: Se determinó que la mayoría de los colaboradores perciben un nivel medio de los factores de riesgos psicosociales, esto se podría deducir debido a que encuentran propensos a sufrir accidentes laborales y que se tienen que enfrentar a la inseguridad ciudadana como parte de sus funciones.

SÉPTIMA: Se determinó que la mayoría de los colaboradores se sienten muy insatisfechos laboralmente, lo cual se podría deducir debido al apoyo social y ambiente laboral en el que se desempeña cada colaborador.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda realizar la aplicación de las pruebas en un área de la empresa en la que los colaboradores puedan tener las comodidades correspondientes y sin objetos que perturben su concentración.
2. Se recomienda realizar la aplicación de las pruebas sin la presencia del jefe inmediato o autoridad que pueda generar en los colaboradores perturbaciones y alterar la sinceridad en sus respuestas.
3. Se recomienda profundizar investigaciones sobre las variables estudiadas en colaboradores logísticos en puestos gerenciales y ejecutivos, a la vez ampliar la muestra de estudio y aumentar variables sociodemográficas para brindar mayor consistencia en los resultados.
4. Contrastar los resultados obtenidos bajo un enfoque cualitativo que utilice entrevistas o actividades de focus group para así permitir al investigador tener conocimiento de los pensamientos, sentimientos, sensaciones y aspiraciones de los colaboradores y llegar al fondo de la problemática para descubrir el aspecto clave que realmente mejoraría el clima laboral.
5. Continuar realizando estudios de investigación científica en la misma población utilizando diferentes variables de estudio como el engagement laboral y el employer branding ya que ello permitirá brindar nuevas estrategias para el éxito organizacional de empresas con rubros similares.

## VII. REFERENCIAS

- Agencia Europea para la Seguridad & la Salud en el trabajo (2018). *Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo*. <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>.
- Alva, J. & Juárez, J. (2014). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa chimú agropecuaria S.A. del distrito de Trujillo*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Privada, Antenor Orrego).
- Anleu, O. (2018). *Estrés y satisfacción laboral* (para optar el título de psicólogo industrial / organizacional en el grado académico de licenciado). <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Anleu-Osmar.pdf>.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación*. Caracas. Episteme.
- Arias, J., Villasís, M. & Miranda, M. (2016) *The research protocol III*. Study population. *Rev. Alerg.* 63(2):201-6.
- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria.
- Belizán, N. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en docentes pertenecientes al sector público y privado (Para optar el título de licenciada en psicología)*. <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC119722.pdf>.
- Callalli, E. (2017). *Felicidad y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa industrial del Callao* (para optar el título profesional de licenciado en psicología). [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3188/Callalli\\_VER.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3188/Callalli_VER.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Candia, M. & Pérez, J. (2018). *Manual del Método del Cuestionario Suseso/ Ista 21*. (2ª ed.). Superintendencia de Seguridad Social.
- Carrasco, M., & González, M. (2006). Theoretical issues on aggression: concept and models. *Acción psicológica*, 4(2), 7-38. <http://revistas.uned.es/index.php/accionpsicologica/article/viewFile/478/417>
- Chaname, D. (2018). *Satisfacción y Desempeño Laboral en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de La Perla, Callao 2018* (para optar el grado académico de: maestra en gestión pública). [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/24126/Chaname\\_CD.pdf?sequence=5](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/24126/Chaname_CD.pdf?sequence=5)
- Charaja, Y. & Mamani, J. (Junio, 2014). Motivation and job satisfaction of employees of the regional directorate of foreign trade and tourism. *Revista Comunicación*, 5 (1), 5-13.
- Chiang, V., Salazar, B., Núñez, P. (2007). Organizational environment and work satisfaction

- in a governmental health institution. *Theoria ciencia, arte y humanidades*, 16 (1), 61-76.
- Cohen, J. (1988). 2da. ed. *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences*. Hillsdale, NJ: LEA.
- Cox, T. & Griffiths, A. J. (1996). *The assessment of psychosocial hazards at work*. In M.J.Schabracq, J. A. M. Winnubst, & C. L. Cooper (Eds.). *Handbook of Work and Health Psychology*. Chichester: Wiley and Sons.
- Dawis, R. V. & Lofquist, L.H. (1984). *A psychological theory of work adjustment*. Mneapolis, MN: University of Minnesota Press.
- Deza, A. (2017). Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica (Para optar el grado académico de maestro en ciencia de ingeniería). <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1404/TP%20%20UNH.POST.%2000002.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Díaz, V & Calzadilla, A. (Enero, 2016). Scientific Articles, Types of Scientific Research and Productivity in Health Sciences. *Revista Ciencia y salud*, 14 (1), 115-121.
- Fidias, G. (2012). *El proyecto de investigación, inducción a la metodología científica*. (6.ta ed.). Episteme.
- Gestión (27 de Julio del 2018). The Economist: El estrés que mata a los trabajadores estadounidenses. <https://gestion.pe/mundo/eeuu/the-economist-estres-mata-trabajadores-estadounidenses-239227>
- Gil, P. (junio, 2012). Psychosocial risks at work and occupational health. *Revista peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 29 (2), 237-241.
- Gómez, P. (1979). Principios básicos de bioética. <https://www.figo.org/files/figo-corp/Ethical%20Issues%20-%20English.pdf>.
- Gómez, P., Hernández, J & Méndez, M. (Abril, 2014). Psychosocial Risk Factors and Job Satisfaction in a Chilean Company Mining Area. *Ciencia & trabajo*, 16 (49), 9-16.
- Harputlu, S. (2014). *Job Satisfaction and Its Relation with Perceived Workload: An Application in a Research Institution*. Middle East Technical University, Department of Industrial Engineering
- Heinrich, W. (1931). *Industrial Accident Prevention*. McGraw-Hill
- Hernández, V. (2017). *Evaluación de los riesgos psicosociales y nivel de satisfacción laboral de los conductores profesionales*. (Para optar el grado de doctor).

[https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/16077/TD\\_HERNANDEZ\\_R ODRIGUEZ\\_Victor\\_Juan.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/16077/TD_HERNANDEZ_R ODRIGUEZ_Victor_Juan.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

- Herrera, C & León, D. (2018). *Influencia de los factores de riesgo psicosocial en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción en una empresa de extracción minera. Arequipa, 2017* (para optar el título profesional en licenciadas en administración de negocios).[http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15640/1/HERRERA\\_MACEDO\\_CAR\\_INF.pdf](http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15640/1/HERRERA_MACEDO_CAR_INF.pdf)
- Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Graw Hill Educatio.
- Herzberg, F, Mausner & Snyderman (1968). *¿Cómo motiva usted a sus empleados?* Harvard:Business Review.
- Huacasi, Z & Ticona, Y. (2016). *Factores de riesgo psicosocial y compromiso organizacional de trabajadores en la Municipalidad Provincial de Arequipa*. (para optar el título profesional de licenciada).<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3528/Pshupazb.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Johnson, J. & Hall, E. (1988) *Job strain, workplace social support, and cardiovascular disease: a cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population*. American Journal of Public Health.
- Knapp, S., & VandeCreek, L. (2003). A guide to the 2002 revision of the American Psychological Association's ethics code. Sarasota, FL, US: Professional Resource.
- Laravello, J. (2017). *Riesgos psicosociales en trabajadores de una empresa de transporte de Santiago de Chile (para optar el grado de doctor en salud pública)*.<https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/download/17326/18785>.
- Lawler, E. (1973) *Motivation in work organizations*. Brooks/cole.
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (1984). *Goal setting: A motivational technique that works*. Englewood Cliffs.Prentice Hall.
- Locke, E.A. (1976) *The Nature and Causes of Job Satisfaction*. In: Dunnette.Handbook of Industrial and Organizational Psychology, Vol. 1, 1297-1343.
- Lomas, R. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires*. (tesis para obtener el grado académico de maestro en gestión pública). [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12891/lomas\\_pr.pdf?sequence=1&isAllowed](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12891/lomas_pr.pdf?sequence=1&isAllowed)

=y

- Marin, H & Placencia, M. (Diciembre, 2017). Work motivation and job satisfaction of a private health care organization staff. *Revista Horizonte Medico*, 17 (4), 42-52.
- Martinez, R.; Tuya, L.; Martinez, M.; Pérez, A. & Cánozas, A. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman Caracterización. *Revista habanera de ciencias médicas*. 8 (2). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1729-519X2009000200017](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1729-519X2009000200017).
- Mendes, M. & Pala, A. (2003). Type I Error Rate and Power of three normality tests. *Pakistan. Journal of Information and technology* 2 (2): 135-139.
- Messarina, A. (2019). Engagement y Satisfacción Laboral en operarios de una empresa privada de Lima. (tesis para obtener el título de licenciada). [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625100/MessarinaR\\_A.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625100/MessarinaR_A.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo.(2018).Anuario Estadístico Sectorial 2017. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/229919/Anuario\\_2017\\_opt.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/229919/Anuario_2017_opt.pdf).
- Mollo, E. (2015). Relación entre los factores de riesgos psicosociales y la retroalimentación laboral en asesores de riesgos del área comercial en Lima de una compañía de seguros del Perú. (tesis para obtener el grado académico de Magister en Psicología con medición en Psicología Organizacional). [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4537/Mollo\\_fm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4537/Mollo_fm.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Moreno, B. (2011). *Factors and occupational psychosocial risks: concept, history and current changes*. *Revista Med Segur Trab*, (2) 17 - 51.
- Moreno, B. (2014). Los riesgos laborales psicosociales: marco conceptual contexto socio-económico. *ORP journal*, 4-39.
- Nangolo, F. (2017). Job satisfaction and job performance during the implementation of a performance management system: the case of a namibian municipality (thesis Master of Technology: Human Resource Management) <http://etd.cput.ac.za/bitstream/handle/20.500.11838/2661/211067334-Hambuda-Fillemon%20Nangolo-MTech-Human-Resources-Management-BUS-2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Neffa, J. (2016). Los riesgos psicosociales en el trabajo. Buenos Aires: Centro de estudios e



investigaciones laborales ceil-conicet.

- Niño, V. (2011). *Metodología de la investigación*. Ediciones de la U.
- Organización Internacional de Trabajo. (1986). Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control. Ginebra: OIT.
- Organización Internacional de Trabajo (s.f).Seguridad y salud en el Trabajo. <https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/lang--es/index.htm>.
- Organización Internacional del Trabajo (1984). Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo. Vol. 4. Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales.
- Otzen, T. & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232.
- Pacheco, F. (2019). Liderazgo transformacional y satisfacción laboral en el personal de una empresa privada de lima metropolitana (Para obtener el título de licenciada en psicología).<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/673/1/Pacheco%20Cabezas%2c%20Fiorella%20Damaris.pdf>.
- Pando, M. ; Varillas, W. ; Aranda, C. & Elizalde, F.(2016). Análisis faatorial exploratorio del Cuestionario de factores paicosociales en el trabajo en Perú. (tesis para obtener el grado de licenciatura). <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v77n4/a08v77n4.pdf>.
- Peiró, J.(1984). Psicología de la organización. UNED.
- Palma,S.(2006).Escala Satisfacción Laboral (SL-SPC). Cartolan Eirl.
- Parra, J (2003). Guía de Muestreo. Colección XLV Aniversario FCES. Universidad del Zulia.
- Quispez, C. (2016). Factores de riesgo psicosocial que afectan el desempeño laboral hospital nacional guillermo almenara Irigoyen. (tesis para obtener el grado de maestro en medicina).[http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2594/1/QUISPEZ\\_CM.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2594/1/QUISPEZ_CM.pdf).
- Ramos, S & Ceballos, P. (2018). Humanized care and psychosocial risks: a relationship perceived by professional nurses in chile. *Revista Enfermeria: cuidados humanizados*, 7 (1), 3-16.
- Rodríguez, F. (2007). Generalidades acerca de las técnicas de investigación cuantitativa paradigmas, 2(1) ,9-39.
- Rojas, P., Hernández, J. & Méndez, M. (2014). Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción

- Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería. *Ciencia & trabajo*, 16(49), 9-16.
- Rupay, S. (2018). Niveles de estrés laboral y riesgos psicosociales laborales en tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú (Para optar el título de licenciada en psicología).  
<http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1919/Tesis%20de%20Licenciatura%20en%20Psicolog%C3%ADa%20%28Sa%C3%BAl%20Rupay%20Huarcaya%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sáenz, L. (2016). Factores de riesgo psicosocial, satisfacción laboral y salud: estudio en una muestra de trabajadores del sector de la construcción (Para optar el grado de doctor).[http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/12750/Factores\\_de\\_riesgo\\_psicosocial.pdf?sequence=2](http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/12750/Factores_de_riesgo_psicosocial.pdf?sequence=2)
- Sánchez, F. (2018). Relación entre la satisfacción laboral y el tiempo de permanencia de los tripulantes en la empresa de transporte terrestre de personas cruz del sur s.a.c. año 2015 (Para optar el grado académico de maestro en dirección y administración de empresas). [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3482/1/sanchez\\_mff.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3482/1/sanchez_mff.pdf)
- Santa Paella, S. & Martins, P.(2012). Metodología de la Investigación Cuantitativa. (3.a ed.). Fedupel.
- Siegrist, J. (1996). The Effort-Reward Imbalance Model. Occupational Medicine. Amsterdam: Elsevier Science.
- Tamayo, M. (2004). El proceso de la investigación científica. Editorial Limu
- Tamayo, M. & Tamayo, M. (2012). El proceso de la investigación científica. Editorial: Limusa S.A.
- Tapia, S. (2017). Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017. (tesis para obtener el grado académico de Maestría en gestión humana). [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21840/Tapia\\_ASV.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21840/Tapia_ASV.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Zayas, P., Báez, R., Zayas, J. & Hernández, M. (diciembre, 2015). Causes of job satisfaction in a marketing organization wholesale. *Revista de la facultad de ciencias y económicas*, 23 (2), 35-51.
- Zegarra, C. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral en los docentes de la institución educativa N° 6064 de Educación Básica Regular Ugel 01, 2016. (tesis para

obtener el grado académico de docencia). [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16142/Zegarra\\_RCJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16142/Zegarra_RCJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

**ANEXOS**

**A) Matriz de Consistencia**

Problema	Objetivos	Hipótesis	Justificación	Método	Población	Técnicas e instrumentos
¿Cuál es la relación entre los factores de riesgos psicosociales en el trabajo y la satisfacción laboral en los operarios de una empresa logística del distrito de Bellavista, 2019?	<p>General</p> <p>Determinar si los factores de riesgos psicosociales en el trabajo tienen relación estadística con la satisfacción laboral en los operarios de una empresa logística del distrito de Bellavista,2019.</p> <p>Específicos:</p> <p>Establecer la relación estadística entre los factores de riesgos psicosociales en el trabajo con las dimensiones de satisfacción laboral en operarios de una empresa logística del distrito de Bellavista,2019.</p> <p>Establecer la relación estadística entre las dimensiones de riesgos psicosociales en el trabajo con la satisfacción laboral en operarios de una empresa logística del distrito de Bellavista,2019.</p>	<p>General</p> <p>Los factores de riesgos psicosociales en el trabajo tendrán una relación estadística moderada con la satisfacción laboral en operarios de una empresa logística del distrito de Bellavista, 2019.</p> <p>Específicos:</p> <p>Existirá relación estadística moderada entre los factores de riesgos psicosociales y las dimensiones la satisfacción laboral en operarios de una empresa logística del distrito de Bellavista,2019.</p> <p>Existirá relación estadística moderada entre las dimensiones de los factores de riesgos psicosociales con la satisfacción laboral en operarios de una empresa logística del distrito de Bellavista,2019.</p>	<p>El presente estudio se justifica teóricamente ya que tiene como objetivo profundizar el conocimiento acerca de cada variable el cual permite tener un argumento confiable para las variables de riesgos psicosociales en el trabajo y satisfacción laboral; asimismo metodológicamente, se utilizó el método científico, en el que se ha utilizado diferentes instrumentos que ayuden a lograr la confiabilidad deseada, dichos cuestionarios se aplicaron a los trabajadores de una empresa logística, con esto se logrará poder conocer la confiabilidad de la investigación, mientras que, a nivel práctico, se desarrolló</p>	<p>Diseño: No experimental-transversal</p> <p>Tipo: Aplicada</p>	<p>Población trabajadores operarios de la empresa Servicios Logísticos de Courier del Perú SMP</p> <p>Muestra 424 colaboradores</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento: el Suseso- Istas 21 SL- SPC</p>

<p>Diferenciar la percepción de riesgos psicosociales en el trabajo según el sexo, edad, tiempo de servicio y área de los operarios en operarios de una empresa logística del distrito de Bellavista,2019.</p>	<p>Existirá diferencias significativas entre la percepción de los factores de riesgos psicosociales según el sexo, edad, tiempo de servicio y área en operarios de una empresa logística del distrito de Bellavista,2019.</p>	<p>con la finalidad de mejorar y beneficiar el crecimiento de las empresas y del mismo modo servirá de utilidad como fuente de futuras investigaciones para así mejorar las condiciones de trabajo, evitar el sobre exigencia de resultados a corto plazo y sobre todo sembrar la fidelización e identificación de cada colaborador con su organización y por último la presente investigación a nivel social permitirá que las empresas que tengan problemas similares puedan revertirlos, ya que tendrán una noción de cómo actuar en un futuro ante estos hechos; lo cual ayudará a disminuir los factores de riesgos psicosociales que permitirá que los colaboradores se sientan satisfechos en su centro de trabajo.</p>	<p>Nivel: Descriptiva- correlacional</p>	<p>Muestreo no probabilístico intencional</p>	<p>Técnica Encuestas</p>
<p>Diferenciar la percepción de la satisfacción laboral según el sexo, edad, tiempo de servicio y área en operarios de una empresa logística del distrito de Bellavista,2019.</p>	<p>Existirá diferencias entre la satisfacción laboral según el sexo, edad, tiempo de servicio y área en operarios de una empresa logística del distrito de Bellavista,2019.</p>				<p>Instrumento: el Susen- Istas 21 SL-SPC</p>
<p>Describir los niveles de riesgos psicosociales en el trabajo en operarios de una empresa logística del distrito de Bellavista,2019.</p>					
<p>Describir los niveles de satisfacción laboral en operarios de una empresa logística del distrito de Bellavista,2019</p>					

## B) Operacionalización de variable factores de riesgos psicosociales

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA DE MEDICIÓN	VALOR FINAL	
Riesgos psicosociales en el trabajo	Candia y Pérez (2018, p. 4) manifiesta que los factores de riesgos psicosociales son los factores presentes en el centro de trabajo que poseen un potencial para repercutir en el trabajador de forma dañina de manera física, psicológico o somática, viéndose afectada las exigencias psicológicas, el trabajo activo y la posibilidad de desarrollo, el apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, las compensaciones, la doble presencia.	Los factores de riesgos psicosociales serán determinados mediante la prueba SUSESO-ISTAS 21 por los valores que arroje según sus niveles: bajo, medio o alto.	Exigencias psicológicas	Cuantitativas	1	Ordinal	Nivel bajo: 0-8	
				Cognitivas	2		Nivel medio: 9 - 11	
				Sensoriales	3		Nivel alto: 12 - 20	
				Emocionales	4			
				Esconder emociones	5			
			Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	Influencia	6	Ordinal	Nivel bajo: 0-5	
				Control sobre el tiempo	7		Nivel medio: 6 - 8	
				Posibilidad de desarrollo en el trabajo	8		Nivel alto: 9 - 20	
				Sentido del trabajo	9			
				Integración de la empresa	10			
			Apoyo social en la empresa	Claridad de rol	11	Ordinal	Nivel bajo: 0-3	
				Conflicto de rol	12		Nivel medio: 4 - 6	
				Calidad de liderazgo	13		Nivel alto: 7 - 20	
				Calidad de relaciones con superiores	14			
				Calidad de relaciones con compañeros	15			
			Compensaciones	Estima	16	Ordinal	Nivel bajo: 0-2	
				Inseguridad respecto al contrato			17	Nivel medio: 3 - 5
				Inseguridad de las características del trabajo			18	Nivel alto: 6 - 12
			Doble presencia	Preocupación por tareas domésticas	19	Ordinal	Nivel bajo: 0-1	
					20		Nivel medio: 2 - 3	
						Nivel alto: 4 - 8		

C) Operacionalización de variable de Satisfacción laboral

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA	VALOR FINAL	
Satisfacción laboral	Palma (2006) manifestó que la satisfacción laboral es la actitud del trabajador en cuestión a su propio trabajo, según como perciba sus labores y como estas se relacionen a la significación de su tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos (p. 30).	La satisfacción laboral será determinada mediante la prueba Escala de satisfacción laboral (SL -SPC) por los valores que arroje según sus niveles: muy satisfecho, satisfecho, promedio, insatisfecho o muy insatisfecho.	Significación de la tarea	Valor de tarea	4	Ordinal	Muy satisfecho: 37 o más Satisfecho:33-36 Promedio:28-32 Insatisfecho:24-27 Muy insatisfecho: 23 o menos	
				Sentimiento de útil	7			
				Percepción de importancia	13			
				Percepción de placer	18			
				Autorrealización	21			
				Agrado de tareas	22			
			Condiciones de trabajo	Agrado de actividad	26	Ordinal	Muy satisfecho: 41 o más Satisfecho:35-40 Promedio:27-34 Insatisfecho:20-26 Muy insatisfecho: 19 o menos	
				Distribución física	1			
				Comodidad de ambiente	1 8;15; 20;23			
				Horario	12,17			
Reconocimiento personal y/o social	Relación con el trabajo	Familiaridad	Aspecto social	Aspecto personal	Reconocimiento	Ordinal	Muy satisfecho: 24 o más Satisfecho:20-23 Promedio:18-19 Insatisfecho:12-17 Muy insatisfecho: 11 o menos	
								3
								6;10
Beneficios económicos	Percepción de Salario	Aspecto social	Aspecto personal	Reconocimiento	Beneficios económicos	Ordinal	Muy satisfecho: 20 o más Satisfecho:16-19 Promedio:11-15 Insatisfecho:8-10 Muy insatisfecho: 7 o menos	
								14
								11;19
Beneficios económicos	Percepción de Salario	Aspecto social	Aspecto personal	Reconocimiento	Beneficios económicos	Ordinal	Muy satisfecho: 20 o más Satisfecho:16-19 Promedio:11-15 Insatisfecho:8-10 Muy insatisfecho: 7 o menos	
								25
Beneficios económicos	Percepción de Salario	Aspecto social	Aspecto personal	Reconocimiento	Beneficios económicos	Ordinal	Muy satisfecho: 20 o más Satisfecho:16-19 Promedio:11-15 Insatisfecho:8-10 Muy insatisfecho: 7 o menos	
								27
Beneficios económicos	Percepción de Salario	Aspecto social	Aspecto personal	Reconocimiento	Beneficios económicos	Ordinal	Muy satisfecho: 20 o más Satisfecho:16-19 Promedio:11-15 Insatisfecho:8-10 Muy insatisfecho: 7 o menos	
								2
Beneficios económicos	Percepción de Salario	Aspecto social	Aspecto personal	Reconocimiento	Beneficios económicos	Ordinal	Muy satisfecho: 20 o más Satisfecho:16-19 Promedio:11-15 Insatisfecho:8-10 Muy insatisfecho: 7 o menos	
								5; 9;16
Beneficios económicos	Percepción de Salario	Aspecto social	Aspecto personal	Reconocimiento	Beneficios económicos	Ordinal	Muy satisfecho: 20 o más Satisfecho:16-19 Promedio:11-15 Insatisfecho:8-10 Muy insatisfecho: 7 o menos	
								24

D) Instrumento de Evaluación de la variable Factores de riesgos psicosociales

**Cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve  
(Superintendencia de Seguridad Social, 2018)**

Este Cuestionario incluye 20 preguntas. Para responder elija **una sola** respuesta para cada pregunta y marque con una X. **Debe responder todas las preguntas.** Recuerde que no existen respuestas buenas o malas. Lo que interesa es su opinión sobre los contenidos y exigencias de su trabajo.

N°	ÍTEMS	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?					
2	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?					
3	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?					
4	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?					
5	¿Su trabajo requiere atención constante?					
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?					
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero/a?					
8	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?					
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?					
10	¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?					
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?					
12	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?					
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?					
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?					
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?					
16	¿Está preocupado/a por si le despiden o no le renuevan el contrato?					
17	¿Está preocupado/a por si le cambian de tareas contra su voluntad?					
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco					
19	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?					
20	¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (para cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc.)					



E) Instrumento de evaluación de la variable de Satisfacción Laboral  
**Cuestionario DE Satisfacción Laboral- SPC**  
**(Palma,2006)**

Estimado Colaborador, por favor al responder elija **una sola** respuesta para cada pregunta y marque con una X. **Debe responder todas las preguntas.** Recuerde que no existen respuestas buenas o malas. Lo que interesa es su opinión sobre los contenidos y exigencias de su trabajo.

N°	ÍTEMS	Total Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente desacuerdo
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
4	La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra					
5	Me siento mal con lo que gano					
6	Siento que recibo por parte de la empresa un "mal trato"					
7	Me siento útil con la labor que realizo					
8	El ambiente donde trabajo es confortable					
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable					
10	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando					
11	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo					
12	Me disgusta mi horario					
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
14	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
15	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable					
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
17	El horario de trabajo me resulta incómodo					
18	Me complace los resultados de mi trabajo					
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido					
20	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo					
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona					
22	Me gusta el trabajo que realizo					
23	Existen comodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras					
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo					
26	Me gusta la actividad que realizo					
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo					

F) Ficha sociodemográfica

**Ficha Sociodemográfica**

(Balarezo,2019)

**1. Sexo**

a) Hombre

b) Mujer

**2. ¿Qué edad tiene?**

a) 18 a 25 años

b) Entre 26 y 35 años

c) Entre 36 y 45 años

d) Mayor a 46 años

**3. Tiempo de servicio:**

a) Menos de 2 semanas

b) De 3 semanas a 6 meses

c) De 6 meses a 1 año

d) Mayora 1 año

**4. Área en la que laboro: \_\_\_\_\_**

G) Carta de presentación firmada por la autoridad del centro



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Los Olivos, 29 de mayo de 2019

**CARTA INV. N° 939- 2018/EP/PSI. UCV LIMA-LN**

Sr.  
Yuri Rengifo Rivas  
Lider Estratégico de Gestión Humana  
**Servicios Logísticos de Courier del Perú SMP**  
Av. Colonial 4160, Bellavista  
Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para. **GIANELLA ELIZABETH BALAREZO ITURREGUI** estudiante de la carrera de psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación realizando una aplicación de una prueba psicológica para fines de su Licenciatura, agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su dirección.

En Esta Oportunidad Hago Propicia La Ocasión Para Renovarle Los Sentimientos De Mi Especial Consideración Y Estima Personal.

Atentamente,



**M<sup>g</sup> Melisa Sevillano Gamboa**  
Coordinadora Académica de la  
Escuela Profesional de Psicología  
Filial Lima Campus Lima Norte

MSG/ALF

H) Carta de aceptación del centro

**SERVICIOS LOGÍSTICOS DEL PERÚ**

“Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad”

Callao, octubre

Mg. Melissa Sevillano Gamboa  
Coordinadora Académica de la  
Escuela Profesional De Psicología  
**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, LIMA NORTE**  
Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos

Presente:

Es grato dirigirme a usted, para hacer su conocimiento que la Srta. Gianella Elizabeth Balarezo Iturregui, estudiante de la carrera de Psicología de la Facultad de Humanidades, le estaremos brindando las facilidades para que realice su trabajo de investigación: “Factores Psicosociales en el Trabajo y Satisfacción Laboral en Operarios de una Empresa Logística del Distrito de Bellavista 2019” dentro de nuestra Institución.

Sin otra particular, reciba un cordial saludo.

Atentamente



**Yuri Rengifo Rivas**  
Líder de Recursos Humanos  
SERVICIO LOGÍSTICO DEL PERÚ

## I) Autorización de uso del instrumento Suseso – IstaS 21



**Gianella Balarezo** <gianellabi1603@gmail.com>

mar., 23 abr. 22:33



para susesoistas21 ▾

Buenas noches, mi nombre es Gianella Balarezo Iturregui, estudiante peruana de psicología.

El motivo del presente correo es para consultar si el cuestionario SUSES0-ISTAS 21 es de libre acceso o en todo caso solicitar su uso puesto que estoy muy interesada en aplicarlo para un estudio de investigación, de igual forma el cuestionario sería citado según lo indica las normas APA .

Me despido esperando su pronta respuesta, gracias.



**Susesoistas21** <susesoistas21@suseso.cl>

mié., 24 abr. 10:21



para mí, Susesoistas21 ▾

Gianella,

Junto con saludarla y sobre su consulta le informa que el cuestionario SUSES0/ISTAS21 es de acceso libre y gratuito, sólo se deben respetar las condiciones de uso del instrumento y aplicarlo de acuerdo a la metodología, además de ser debidamente citado en su investigación.

En este correo se adjunta el Manual de uso del método del cuestionario SUSES0/ISTAS21 donde se anexa el cuestionario en su última versión publicada.

Atte,

Equipo SUSES0/ISTAS21



SONIA PALMA CARRILLO  
C.Ps.P. 106  
[spalma50@hotmail.com](mailto:spalma50@hotmail.com)

**CONSENTIMIENTO USO INSTRUMENTO DE EVALUACION**

**Autorización otorgada a:** Gianella Elizabeth Balarezo Iturregui - DNI 71451816

**Institución:** Universidad Cesar Vallejo - Sede Lima Norte

**Motivo:** Tesis "Riesgos psicosociales y satisfacción laboral en colaboradores operarios de una empresa del rubro logístico del distrito de Bellavista. 2019"  
Asesora: Dra. Jessica Martha Calizaya Vera.

**Instrumento autorizado:** Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC

**Muestra de investigación:** Operarios de una empresa logística del rubro logístico del distrito de Bellavista.

La autorización se extiende por única vez para los propósitos de la tesis indicada para lo cual la solicitante ha efectuado el pago por derechos de autor respectivo; y es de su conocimiento que dicho pago excluye cualquier servicio adicional de calificación, análisis e interpretación de los datos por parte de la suscrita.

Abril 30, 2019



*Sonia Palma Carrillo, PhD*

K) Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Sr: .....

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es **Gianella Elizabeth Balarezo Iturregui**, interno de psicología de la Universidad César Vallejo – Lima. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre **Factores de riesgos psicosociales en el trabajo y satisfacción laboral en operarios de una empresa logística del distrito de Bellavista, 2019**; y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas psicológicas: **Suseso- Ista 21** y **Satisfacción Laboral- SPC**. De aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se me explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atte. Gianella Balarezo Iturregui

ESTUDIANTE DE LA EAP DE PSICOLOGÍA  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo.....  
..... con número de DNI: ..... acepto participar en la investigación **Factores de riesgos psicosociales en el trabajo y satisfacción laboral en operarios de una empresa logística del distrito de Bellavista, 2019** de la señorita Gianella Elizabeth Balarezo Iturregui  
Día: ...../...../.....

\_\_\_\_\_  
Firma

L) Resultado de la prueba piloto

Tabla 10

*Validez por 6 Jurados de Suseso- Ista 21*

	Item						Jueces	
	J1	J2	J3	J4	J5	J6	S	V . AIKEN
1	1	1	1	1	1	1	6	1
2	1	1	1	1	1	1	6	1
3	1	1	1	1	1	1	6	1
4	1	1	1	1	1	1	6	1
5	1	1	1	1	1	1	6	1
6	1	1	1	1	1	1	6	1
7	1	1	1	1	1	1	6	1
8	1	1	1	1	1	1	6	1
9	1	1	1	1	1	1	6	1
10	1	1	1	1	1	1	6	1
11	1	1	1	1	1	1	6	1
12	1	1	1	1	1	1	6	1
13	1	1	1	1	1	1	6	1
14	1	1	1	1	1	1	6	1
15	1	1	1	1	1	1	6	1
16	1	1	1	1	1	1	6	1
17	1	1	1	1	1	1	6	1
18	1	1	1	1	1	1	6	1
19	1	1	1	1	1	1	6	1
20	1	1	1	1	1	1	6	1



**Tabla 11**

*Análisis descriptivo de los ítems de la dimensión factores de riesgos psicosociales del cuestionario SUSESO ISTAS-21*

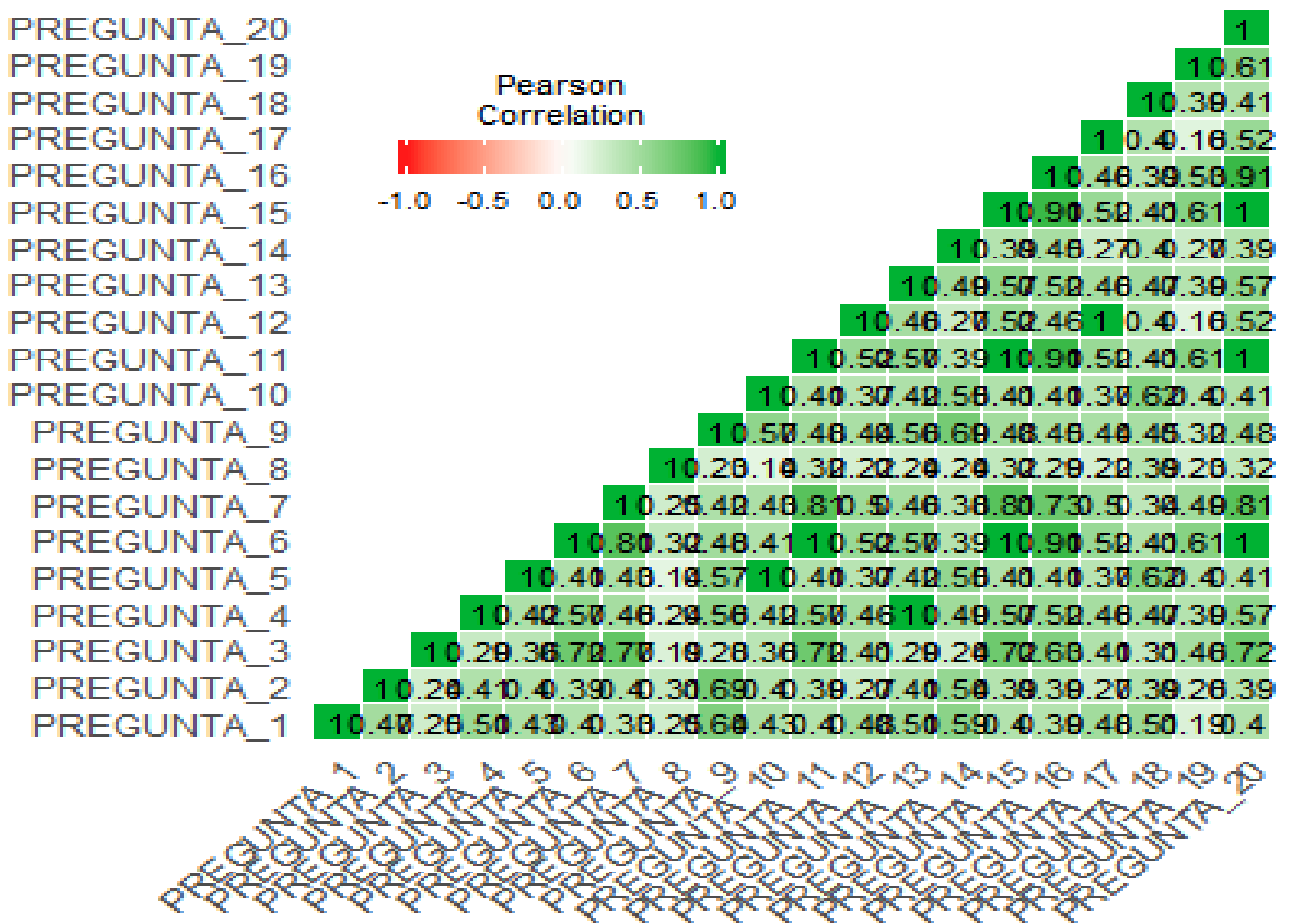
Enunciado	1	2	3	4	5	M	DE	$g^1$	$g^2$	HC
Ítem 1	0	5.6	9.5	42.9	42.1	4.2	0.8	-1.0	0.6	0.59
Ítem 2	0	5.6	15.9	25.4	53.2	4.3	0.9	-1.0	-0.1	0.54
Ítem 3	3.2	5.6	11.1	40.5	39.7	4.1	1.0	-1.3	1.3	0.61
Ítem 4	.8	3.2	16.7	38.1	41.3	4.2	0.9	-0.9	0.6	0.65
Ítem 5	2.4	7.1	15.1	23.0	52.4	4.2	1.1	-1.1	0.4	0.55
Ítem 6	4.0	8.7	7.9	39.7	39.7	4.0	1.1	-1.2	0.8	0.80
Ítem 7	4.8	5.6	11.1	35.7	42.9	4.1	1.1	-1.3	1.1	0.69
Ítem 8	7.9	19.0	10.3	28.6	34.1	3.6	1.3	-0.6	-1.0	0.48
Ítem 9	0.0	3.2	7.9	30.2	58.7	4.4	0.8	-1.4	1.5	0.60
Ítem 10	2.4	7.1	15.1	23.0	52.4	4.2	1.1	-1.1	0.4	0.55
Ítem 11	4.0	8.7	7.9	39.7	39.7	4.0	1.1	-1.2	0.8	0.80
Ítem 12	1.6	5.6	11.9	37.3	43.7	4.2	1.0	-1.2	1.1	0.54
Ítem 13	.8	3.2	16.7	38.1	41.3	4.2	0.9	-0.9	0.6	0.65
Ítem 14	.0	4.0	11.9	34.9	49.2	4.3	0.8	-1.0	0.4	0.59
Ítem 15	4.0	8.7	7.9	39.7	39.7	4.0	1.1	-1.2	0.8	0.80
Ítem 16	4.0	9.5	12.7	38.9	34.9	3.9	1.1	-1.0	0.3	0.77
Ítem 17	1.6	5.6	11.9	37.3	43.7	4.2	1.0	-1.2	1.1	0.54
Ítem 18	3.2	6.3	25.4	28.6	36.5	3.9	1.1	-0.7	-0.1	0.64
Ítem 19	1.6	3.2	7.9	38.9	48.4	4.3	0.9	-1.5	2.7	0.56
Ítem 20	4.0	8.7	7.9	39.7	39.7	4.0	1.1	-1.2	0.8	0.80
Ítem 21	3.2	3.2	8.7	49.2	35.7	4.1	0.9	-1.5	2.7	0.61

**Tabla 12**

*Omega y confiabilidad de Suseso Istas21- piloto*

Scale Reliability Statistics		
	Cronbach's $\alpha$	McDonald's $\omega$
scale	0.946	0.950

Figura 1: Mapa de correlación de los items



**Tabla 13***Confiabilidad por dimensiones de Suseso- Ista 21*

Dimensiones	Correlación total de elementos
Exigencias psicológicas	,746
Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	,750
Apoyo social en la empresa	,849
Compensaciones	,680
Doble presencia	,745

**Tabla 14***Percentiles del cuestionario Suseso-Ista 21*

	Exigencias psicológicas	Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	Apoyo social en la empresa	Compensaciones	Doble presencia	Total Factores De Riesgos Psicosociales
Bajo	0-8	0-5	0-3	0-2	0-1	74-90
Medio	9-11	6-8	4-6	3-5	2-3	91-95
Alto	12-20	9-20	7-20	6-12	4-8	96 a más

Tabla 15

*Validez por Jurados de Satisfacción Laboral- SPC*

	Item						Jueces	
	J1	J2	J3	J4	J5	J6	S	V . AIKEN
1	1	1	1	1	1	1	6	1
2	1	1	1	1	1	1	6	1
3	1	1	1	1	1	1	6	1
4	1	1	1	1	1	0.86	6	0.94
5	1	1	1	1	1	1	6	1
6	1	1	1	1	1	1	6	1
7	1	1	1	1	1	1	6	1
8	1	1	1	1	1	1	6	1
9	1	1	1	1	1	1	6	1
10	1	1	1	1	1	1	6	1
11	1	1	1	1	1	1	6	1
12	1	1	1	1	1	1	6	1
13	1	1	1	1	1	1	6	1
14	1	1	1	1	1	0.84	6	0.94
15	1	1	1	1	1	1	6	1
16	1	1	1	1	1	1	6	1
17	1	1	1	1	1	1	6	1
18	1	1	1	1	1	1	6	1
19	1	1	1	1	1	1	6	1
20	1	1	1	1	1	1	6	1
21	1	1	1	1	1	1	6	1
22	1	1	1	1	1	1	6	1
23	1	1	1	1	1	1	6	1
24	1	1	1	1	1	1	6	1
25	1	1	1	1	1	1	6	1
26	1	1	1	1	1	0.86	6	0.94
27	1	1	1	1	1	1	6	1

**Tabla 16**

Análisis descriptivo de los ítems de la variable satisfacción laboral del cuestionario del cuestionario SL-SPC

Enunciado	1	2	3	4	5	M	DE	$g^1$	$g^2$	HC
Ítem 21	3.2	3.2	8.7	49.2	35.7	4.1	0.9	-1.5	2.7	0.61
Ítem 22	.8	10.3	16.7	34.1	38.1	4.0	1.0	-0.7	-0.3	0.52
Ítem 23	1.6	11.9	21.4	46.0	19.0	3.7	1.0	-0.6	-0.2	0.50
Ítem 24	,8	,8	5,6	35,7	57,1	4.5	0.7	-1.7	4.2	0.56
Ítem 25	.8	11.9	16.7	33.3	37.3	3.9	1.0	-0.7	-0.5	0.50
Ítem 26	11.1	18.3	15.9	30.2	24.6	3.4	1.3	-0.4	-1.1	0.34
Ítem 27	1.6	11.9	21.4	46.0	19.0	3.7	1.0	-0.6	-0.2	0.50
Ítem 28	12.7	19.8	15.1	26.2	26.2	3.3	1.4	-0.3	-1.2	0.40
Ítem 29	9.5	18.3	19.0	29.4	23.8	3.4	1.3	-0.4	-1.0	0.63
Ítem 30	12.7	19.8	15.1	26.2	26.2	3.3	1.4	-0.3	-1.2	0.40
Ítem 31	23.0	20.6	13.5	27.0	15.9	2.9	1.4	0.0	-1.4	0.49
Ítem 32	4.0	7.1	7.9	40.5	40.5	4.1	1.1	-1.3	1.2	0.78
Ítem 33	7.1	7.1	4.8	38.9	42.1	4.0	1.2	-1.3	0.9	0.41
Ítem 34	7.1	7.1	4.8	38.9	42.1	4.0	1.2	-1.3	0.9	0.42
Ítem 35	4.0	9.5	15.9	42.1	28.6	3.8	1.1	-0.9	0.2	0.65
Ítem 36	8.7	21.4	15.1	34.1	20.6	3.4	1.3	-0.4	-1.0	0.48
Ítem 37	13.5	20.6	13.5	29.4	23.0	3.3	1.4	-0.3	-1.2	0.56
Ítem 38	4.0	2.4	8.7	48.4	36.5	4.1	0.9	-1.5	2.9	0.62
Ítem 39	19.0	28.6	7.9	27.0	17.5	3.0	1.4	0.1	-1.4	0.43
Ítem 40	4.0	7.9	5.6	46.8	35.7	4.0	1.0	-1.3	1.4	0.46
Ítem 41	5.6	7.9	21.4	42.1	23.0	3.7	1.1	-0.8	0.2	0.56
Ítem 42	0	1.6	8.7	50.8	38.9	4.3	0.7	-0.7	0.6	0.57
Ítem 43	4.0	8.7	7.9	39.7	39.7	4.0	1.1	-1.2	0.8	0.80
Ítem 44	6.3	12.7	19.0	34.9	27.0	3.6	1.2	-0.6	-0.5	0.34
Ítem 45	4.0	7.9	5.6	46.8	35.7	4.0	1.0	-1.3	1.4	0.46
Ítem 46	0.0	6.3	7.9	38.9	46.8	4.3	0.9	-1.1	0.8	0.74
Ítem 47	1.6	11.9	21.4	46.0	19.0	3.7	1.0	-0.6	-0.2	0.50

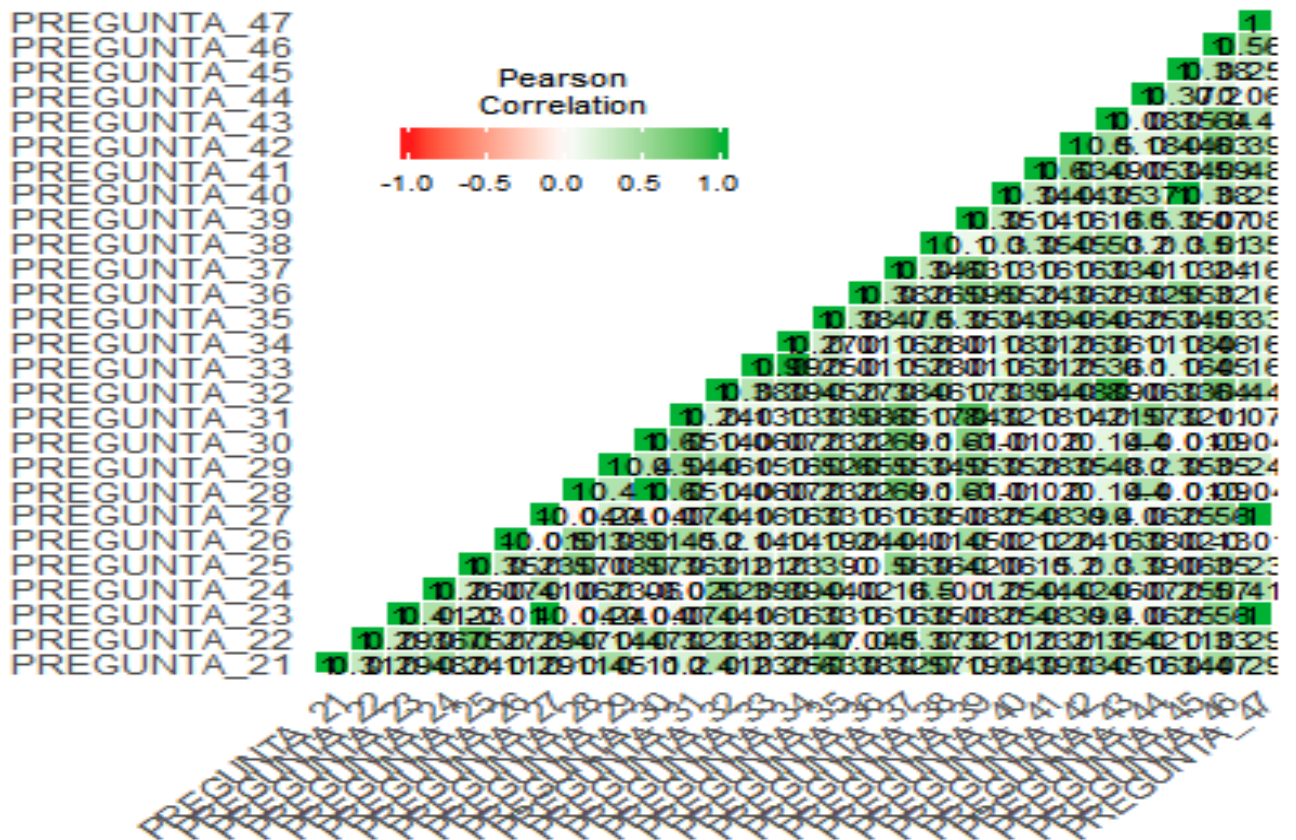
**Tabla 17**

*Omega y confiabilidad de satisfacción laboral*

Scale Reliability Statistics		
	Cronbach's $\alpha$	McDonald's $\omega$
scale	0.917	0.922

**Figura 2**

*Mapa de correlación de los ítems de satisfacción laboral*



**Tabla 18***Confiabilidad por dimensiones de Satisfacción Laboral- SPC*

Dimensiones	Correlación total de elementos
Significación de la tarea	,739
Condiciones de trabajo	,791
Reconocimiento personal y/o social	,804
Beneficios económicos	,690

**Tabla 19***Percentiles del cuestionario SL- SPC*

	Significación de la tarea	Condiciones de trabajo	Reconocimiento personal y/o social	Beneficios económicos	Total de satisfacción laboral
Muy satisfecho	37-40	41-44	24-25	20-24	117-119
Satisfecho	33-36	35-40	19-23	16-19	103-116
Regular	28-32	27-34	18-20	11-15	89-102
Insatisfecho	24-27	20-26	12-17	8-10	75-88
Muy insatisfecho	5-23	5-19	5-11	5-7	5-74

M) Criterio de jueves expertos  
 Validez de contenido de instrumento Suseso Ista 21

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO. SUSESO- ISTAT 21**

Observaciones: \_\_\_\_\_  
 Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mgr. Ulacho Inca, Karen  
 DNI: 46206549

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)			
	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNMSM	Doctorado en Psicología	2016-2016
02	UNMSM	Maestría Psicología Organizacional	2013-2014

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)					
	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UNMSM	Docente	Lima	2013-Act	Dictado de cursos del área Organizacional
02	Beauty Time Sane	Coordinadora de RRHH	Lima	2019-2016	Gestión de Recursos Humanos
03					

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
 \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
 \*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, en concreto, exacto y directo.  
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

  
 FIRMA  
 SELLO CON NUMERO DE CPSP: 27465

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO. Suseso, Istat 21**

Observaciones: \_\_\_\_\_  
 Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mgr. Rafaela Facho Jimenez  
 DNI: 7212527

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)			
	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Inca Garcilaso de la Vega	Trabajo Social	04/04/2012 hasta 05/07/2016
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)					
	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Cassinelli	Asistente Social	Santiago	De 2015 al 2017	• Asesorías en Escuelas. • Asesorías EPS, Vida Ley. • Programas en la empresa.
02	Clínica Jesús del Norte	Asistente Social	Independencia	De 2018 al 2018	• Realización de actividades. • Preparar casos de intervención.
03	SUP Guías	Coordinadora de Bienestar	Callao	De 2018 permanentemente	• Realizar reuniones con personal. • Decanos Médicos eps. Vida Ley. • Apoy en 2018.

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
 \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
 \*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, en concreto, exacto y directo.  
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

S.L. DEL PERU S.A.C.  
  
 FIRMA  
 SELLO CON NUMERO DE CPSP

07 de 06 del 2019

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO. Suseso - Istat 21**

Observaciones: \_\_\_\_\_  
 Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mgr. Miguel Ángel Sánchez  
 DNI: 43191514

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)			
	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UPEL	Psicología	2007-2011
02	UPEL	Psicología	2002-2006

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)					
	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UPEL	Docente	Lima	2014-2018	Docente
02	UPEL	Docente	Lima	2016-2017	Docente
03	UPEL	Docente	Lima	2015-2016	Docente

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
 \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
 \*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, en concreto, exacto y directo.  
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

FIRMA  
 SELLO CON NUMERO DE CPSP

  
 SELLO CON NUMERO DE CPSP

11 de 06 del 2019



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO... Sussex - Ictus 21

Observaciones: \_\_\_\_\_  
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]  
 Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mgr: Germano Palacios Manu  
 DNI: 42418695

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Inca Garcilaso de la Vega	Psicología	Licenciatura
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Servicios Legales de Gerencia - SMP	Letrado de Procedimientos y Servicios	Callao	2016 - Actualidad	Responsable de captar al personal idoneo a la organización.
02					
03					

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
 \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
 \*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.  
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

  
 GERMANO PALACIOS MANU  
 PSICÓLOGO  
 C.P.S.P. 47932  
 FIRMA  
 SELLO CON NUMERO DE CPSP

09 de 06 del 2019

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO... Sussex - Ictus 21

Observaciones: \_\_\_\_\_  
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]  
 Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mgr: HELA TORRES AGUIAR MANUEL ALEJANDRO  
 DNI: 42571750

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	ESCUELA MILITAR DE CHORRILLOS	LEADY Y CARRAS MILITARES	1981-1985
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	ENAFU	INSPECTOR GENERAL DE SEGURIDAD	CALLAO	1 AÑO	SEGURIDAD PORTUENSA
02	CANTONS SAC	JEFE DE SEGURIDAD	CALLAO	3 AÑOS	SEGURIDAD COMERCIO EXTERIOR, ADMINS. LOGISTICA
03	SMP SAC	LÍDER SEGURIDAD	CALLAO	5 AÑOS	SEGURIDAD INTEGRAL, PROCESOS, COMANDAMIENTO ORG.

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
 \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
 \*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.  
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

  
 HELELA TORRES AGUIAR  
 MANUEL ALEJANDRO  
 LÍDER SEGURIDAD  
 FIRMA  
 SELLO CON NUMERO DE CPSP

11 de 06 del 2019

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO... Satisfacción Laboral - SPC

Observaciones: \_\_\_\_\_  
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]  
 Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mgr: Yuri Rengifo Rivera  
 DNI: \_\_\_\_\_

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Inca Garcilaso de la Vega	Psicología	1988 - 1992
02	Universidad Ricardo Palma	Maestría en Psicología	2000 - 2001

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Servicios Legales de Gerencia - SMP	Gerente de RRHH	Callao	2010 - Act.	Responsable de todas las subáreas de RRHH. en la empresa.
02	UPC	Docente - Sub Gerente	Burco	2007 - 2016	Docente a cargo del curso de indicadores de RRHH.
03	Otros Empresa de transporte	Gerente de RRHH	San Isidro	2007 - 2010	Responsable de RRHH. de la empresa.

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
 \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
 \*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.  
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

  
 YURI RENGIFO RIVERA  
 GERENTE DE RRHH  
 FIRMA  
 SELLO CON NUMERO DE CPSP

03 de 06 del 2019

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO... Satisfacción Laboral... SPC**

Observaciones: \_\_\_\_\_  
 Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable   
 Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mgr: Miguel Ángel Jara

DNI: 4.314.15.14

**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	U. de Chile	Psicología	2007 - 2011
02	U. de Chile	Psicología	2002 - 2006

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	U. de Chile	Docente	Santiago	2014 - 2015	Docencia
02	U. de Chile	Docente	Santiago	2016 - 2017	Docencia
03	U. de Chile	Docente	Santiago	2015 - 2016	Análisis organizacional

**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, en contenido, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

FIRMA  
 SELLO CON NUMERO DE CPSP

*[Firma manuscrita]*  
 11 de 06 del 2019

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO... Satisfacción Laboral... SPC**

Observaciones: \_\_\_\_\_  
 Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable   
 Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mgr: Juan Rodríguez Rivera

DNI: \_\_\_\_\_

**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Inca Garcilaso de la Vega	Psicología	1984 - 1992
02	Universidad Ricardo Palma	Psicología en Psicología	2000 - 2001

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Servicio de Salud de Goyeneche - SHD	Gerente de RRHH	Callao	2010 - Act.	Responsable de todos los subsistemas de RRHH en la empresa.
02	UPC	Docente - Gerente	Buena Vista	2007 - 2016	Docente a cargo del curso de indicadores de RRHH.
03	Distrito - Empresa de transporte	Gerente de RRHH	San Isidro	2007 - 2010	Responsable de RRHH de la empresa.

**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, en contenido, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

FIRMA  
 SELLO CON NUMERO DE CPSP

03 de 06 del 2019

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO... Satisfacción Laboral... SPC**

Observaciones: \_\_\_\_\_  
 Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable   
 Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mgr: Hezo Iturrizaga Manuel Alejandro

DNI: 42571750

**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Escuela Militar de Chorrillos	Licenciado en Armas y Ciencias Militares	1981 - 1985

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	ENAPU	Inspector General de Seguridad	CALLAO	1 AÑO	Seguridad Portuaria
02	Contrans SAC	Sec de Seguridad	CALLAO	3 AÑOS	Seguridad Comercio Exterior, Aduanas, Logística
03	SHD SAC	Lider de Seguridad	CALLAO	5 AÑOS (Actualidad)	Seguridad integral, Procesos y comportamiento organizacional.

**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, en contenido, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

FIRMA  
 SELLO CON NUMERO DE CPSP



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO Satisfacción Laboral- SPC**

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr./Mg: Uchao Inca, Karen

DNI: 46206549

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNMSM	Doctorado en Psicología	2016-2016
02	UNMSM	Maestría Psicología Organizacional	2013-2014

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UNMSM	Docente	Lima	2018-act	Diccionario de cursos del curso Organizacional
02	Beauty Time Group	Coordinadora de RRHH	Lima	2019-2016	Gestión de Recursos Humanos.
03					

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
 \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
 \*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

*K. Uchao*  
 FIRMA CPSP: 77465  
 SELLO CON NUMERO DE CPSP



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO Satisfacción Laboral- SPC**

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr./Mg: Uchao Inca, Karen

DNI: 46206549

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNMSM	Doctorado en Psicología	2016-2016
02	UNMSM	Maestría en Psicología Organizacional	2013-2014

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UNMSM	Docente	Lima	2014-2019	Docente
02	UNMSM	Docente	Lima	2016-2017	Docente
03	UNMSM	Docente	Lima	2015-2016	Docente

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
 \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
 \*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

FIRMA  
 SELLO CON NUMERO DE CPSP

*K. Uchao*  
 SELLO CON NUMERO DE CPSP  
 11 de 06 del 2019



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO Satisfacción Laboral- SPC**

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr./Mg: Yari, Rosalva

DNI: 78901234

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Inca Garcilaso de la Vega	Psicología	1988-1992
02	Universidad Ricardo Palma	Maestría en Psicología	2000-2001

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Servicio Legítimo de Gauris - SHD	Gerente de RRHH	Callao	2010-Act.	Responsable de todas las subáreas de RRHH. en la empresa.
02	UPC	Docente - Surco	Surco	2007-2016	Docente a cargo del curso de introducción de RRHH.
03	Oficina Empresa de Transporte	Gerente de RRHH	San Isidro	2007-2010	Responsable de RRHH. de la empresa.

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
 \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
 \*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

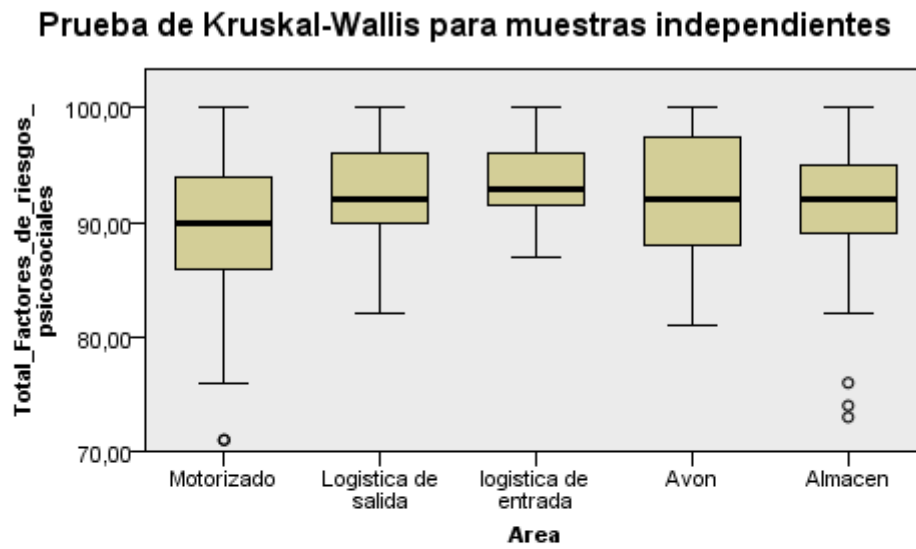
*Rosalva Yari*  
 FIRMA CPSP: 78901  
 SELLO CON NUMERO DE CPSP

03 de 06 del 2019

N) Resultados adicionales

**Figura 3**

*Gráfico comparativo de factores de riesgos psicosociales según el área de trabajo*

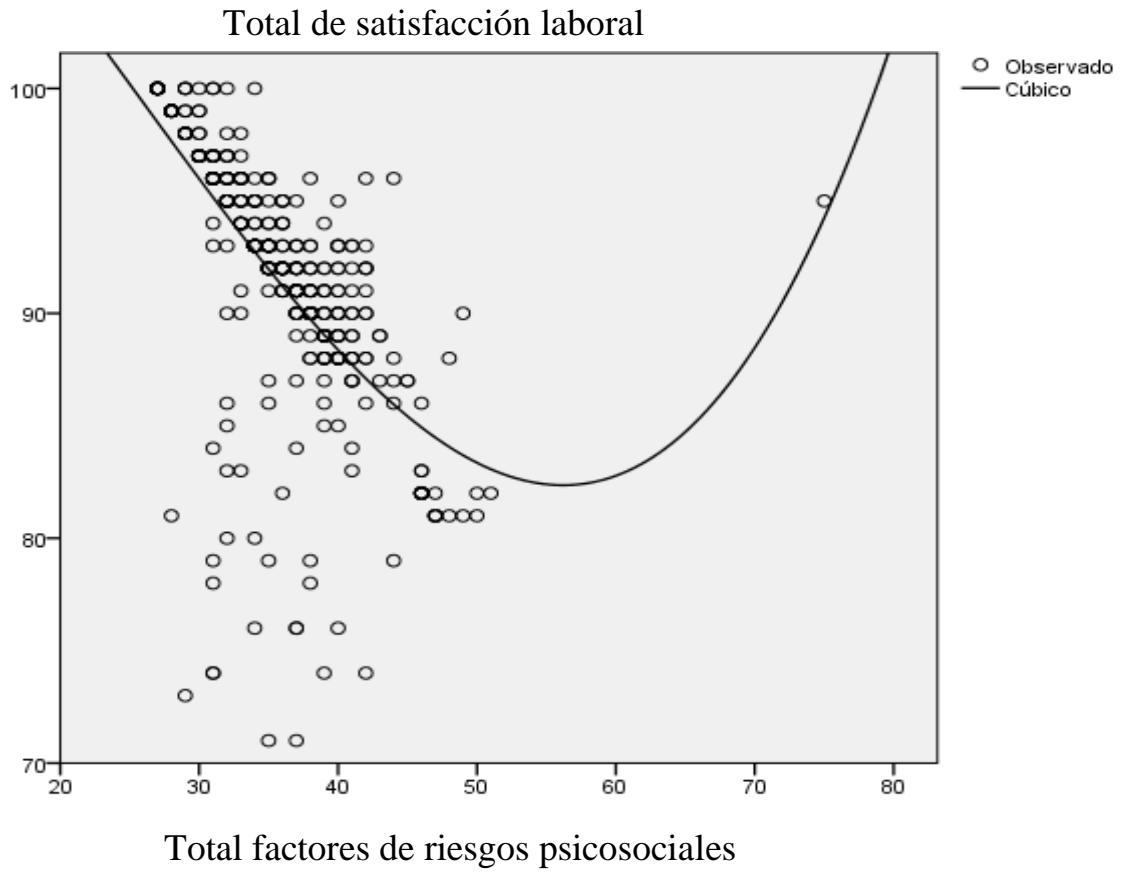


<b>N total</b>	424
<b>Estadístico de contraste</b>	21,784
<b>Grados de libertad</b>	4
<b>Significación asintótica (prueba bilateral)</b>	,000

1. Las estadísticas de prueba se ajustan para empates.

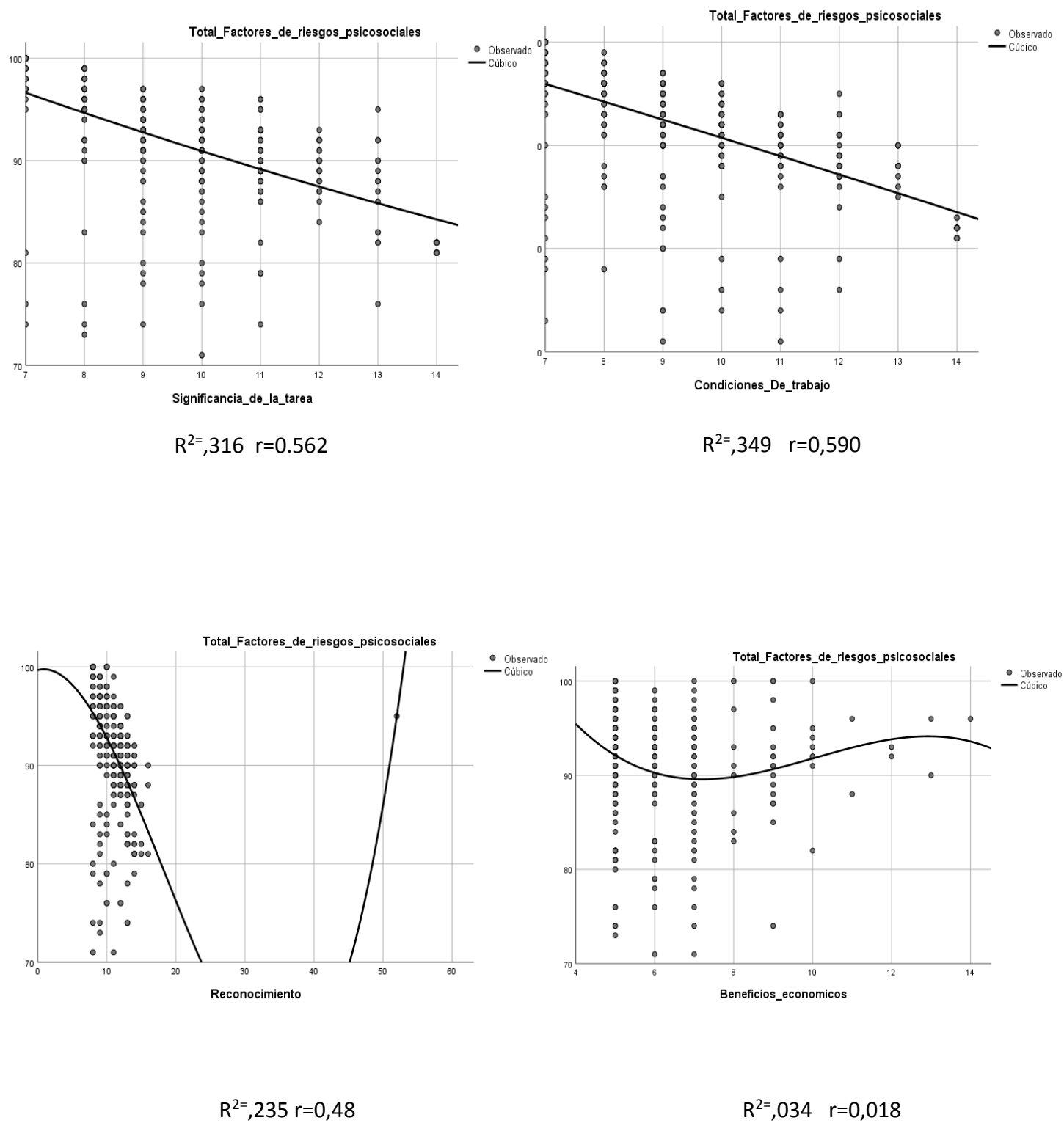
**Figura 4**

*Gráfico de correlación entre factores de riesgos psicosociales y satisfacción laboral*



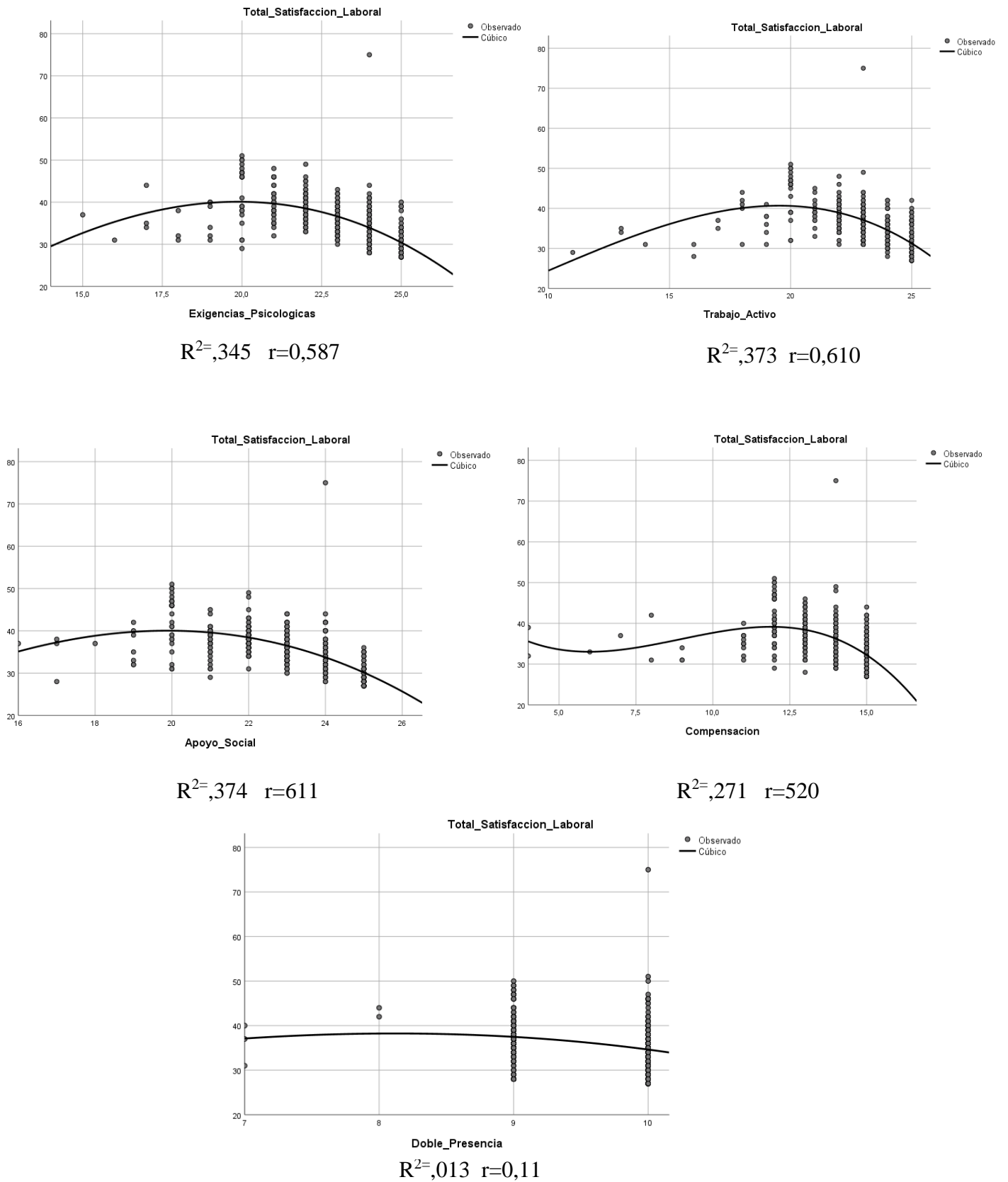
## Figura 5

Gráfico de correlación entre los factores de riesgos psicosociales y las dimensiones de satisfacción laboral



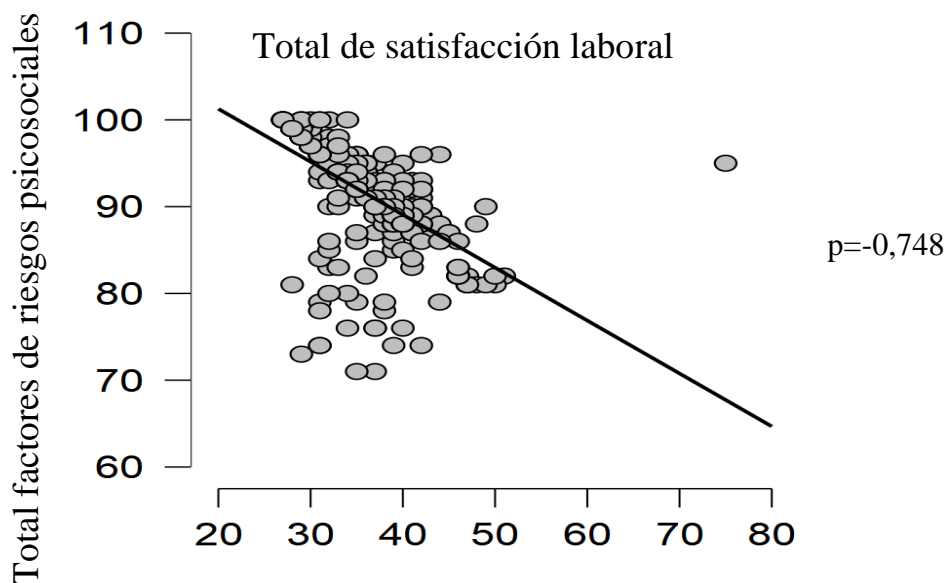
**Figura 6**

*Gráfico de correlación entre la satisfacción laboral y las dimensiones de factores de riesgos psicosociales*



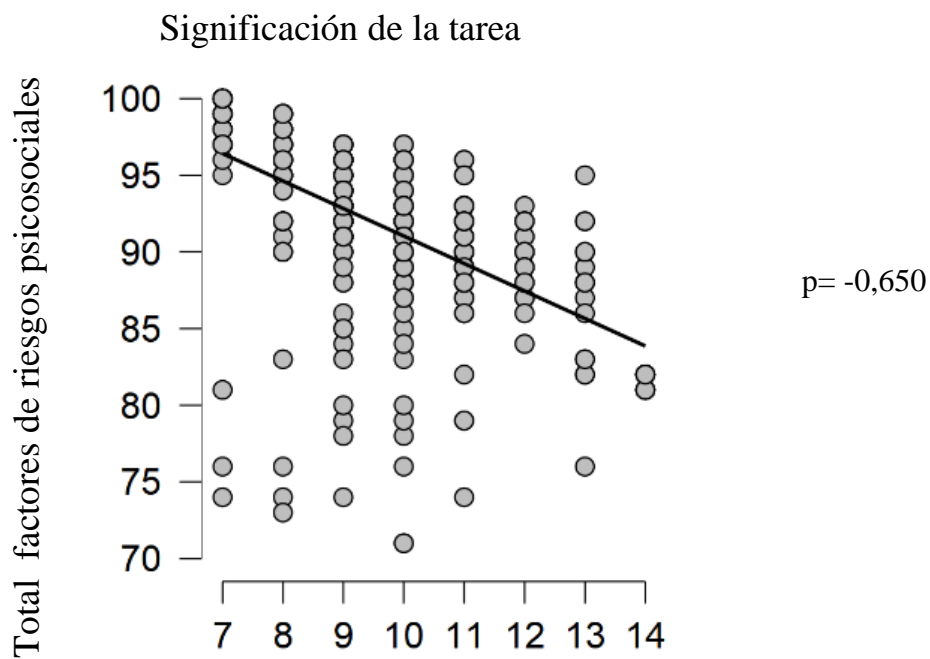
**Figura 7**

*Diagrama de puntos de los factores de riesgos psicosociales con la satisfacción laboral*



**Figura 8**

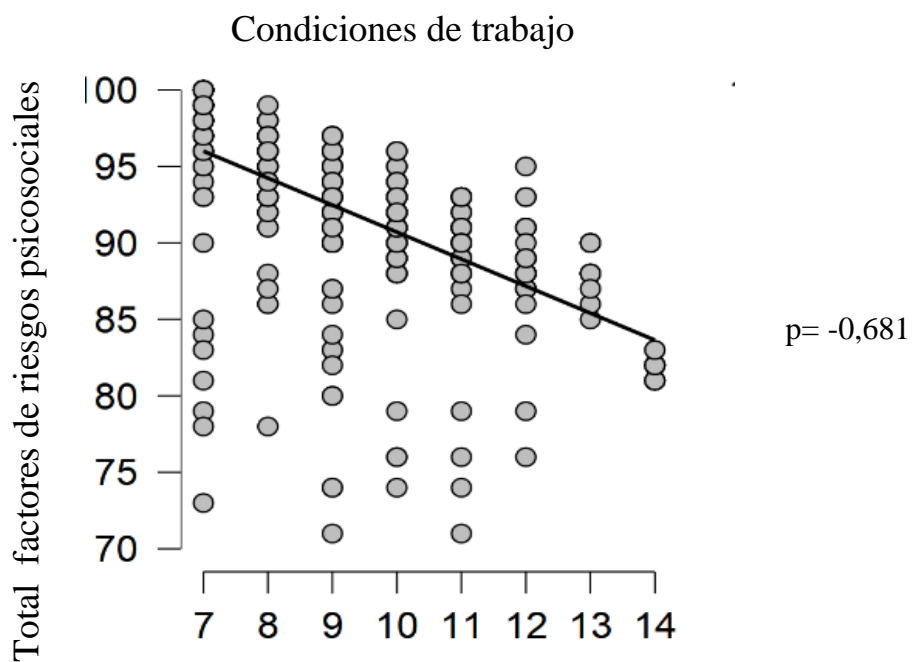
*Gráfico de correlación entre Factores de riesgos psicosociales y significación de la tarea*





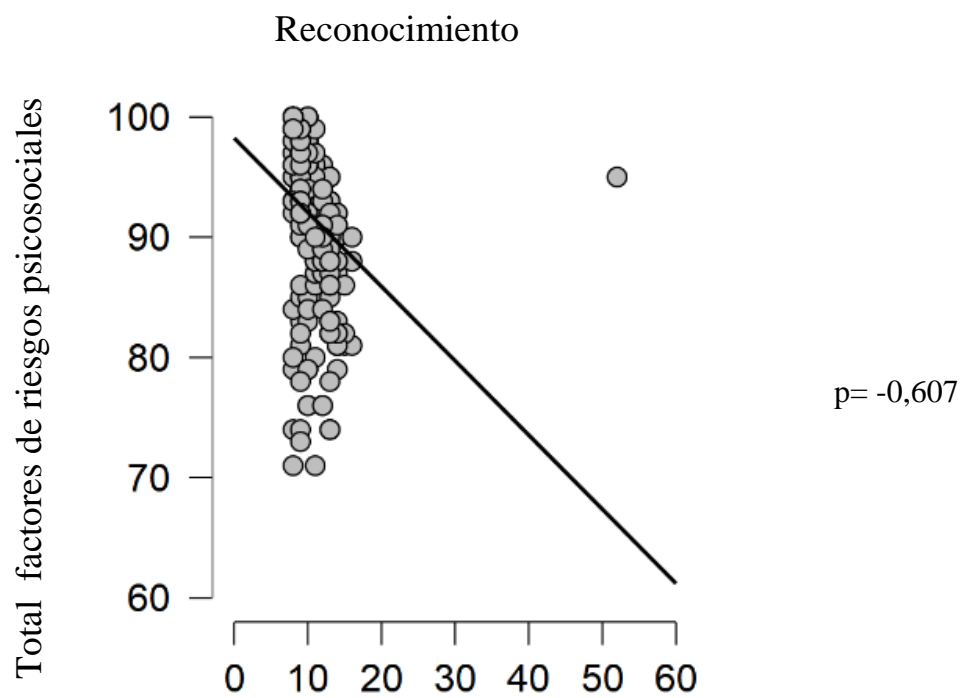
**Figura 9**

*Gráfico de correlación entre Factores de riesgos psicosociales y condiciones de trabajo*



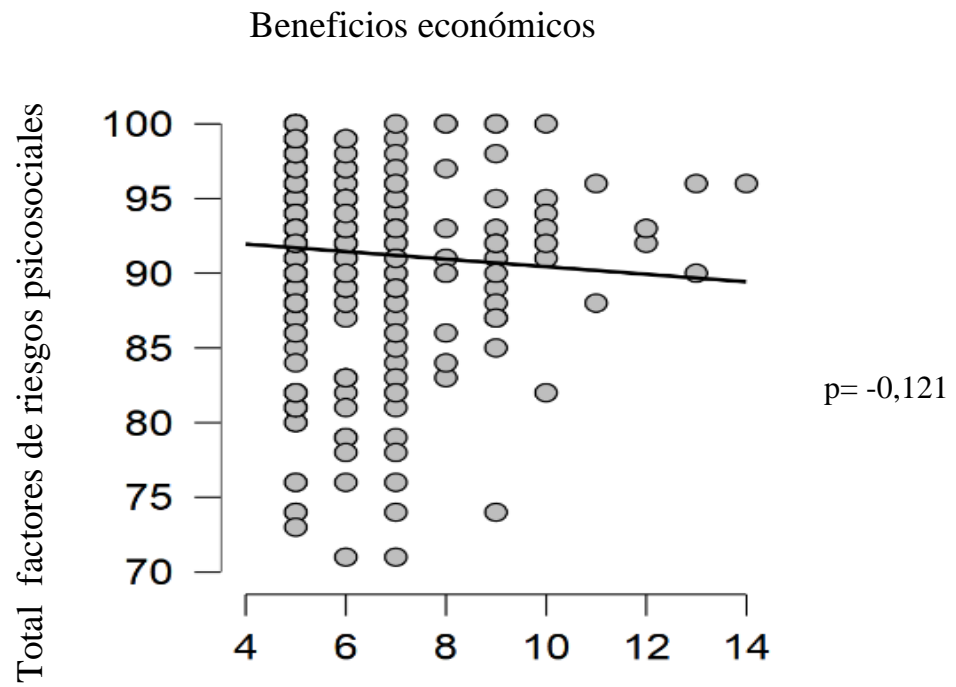
**Figura 10**

*Gráfico de correlación entre Factores de riesgos psicosociales y reconocimiento*



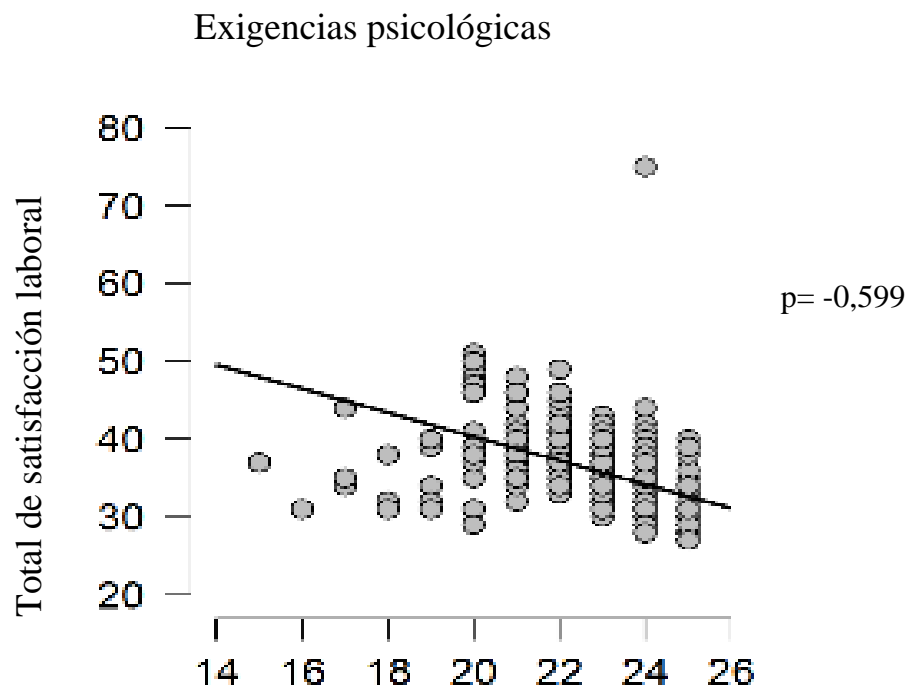
**Figura 11**

*Gráfico de correlación entre Factores de riesgos psicosociales y beneficios económicos*



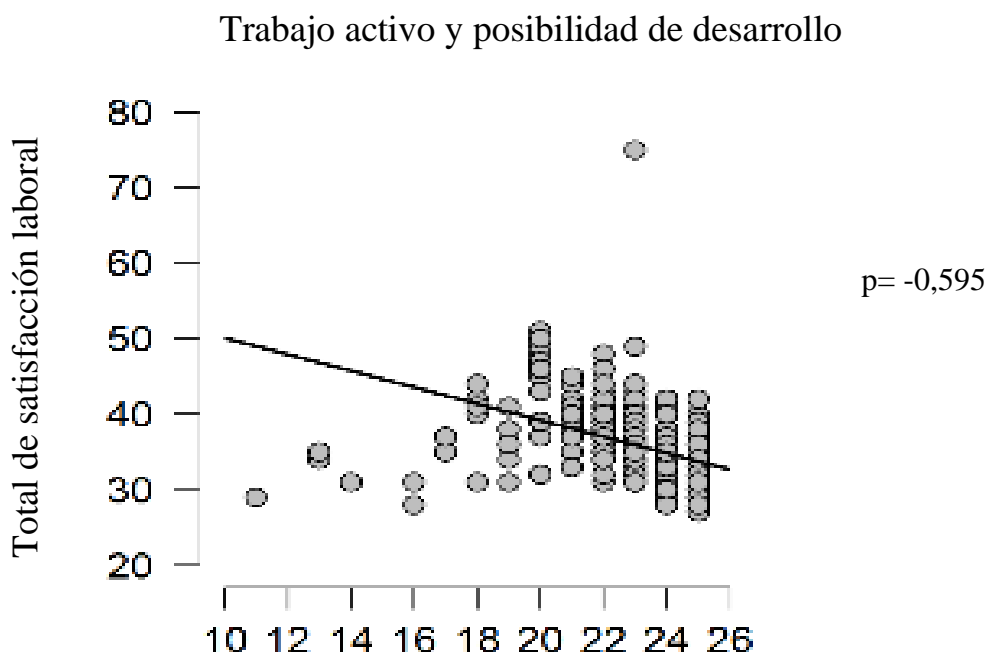
**Figura12**

*Gráfico de correlación entre Satisfacción laboral y exigencias psicológicas*



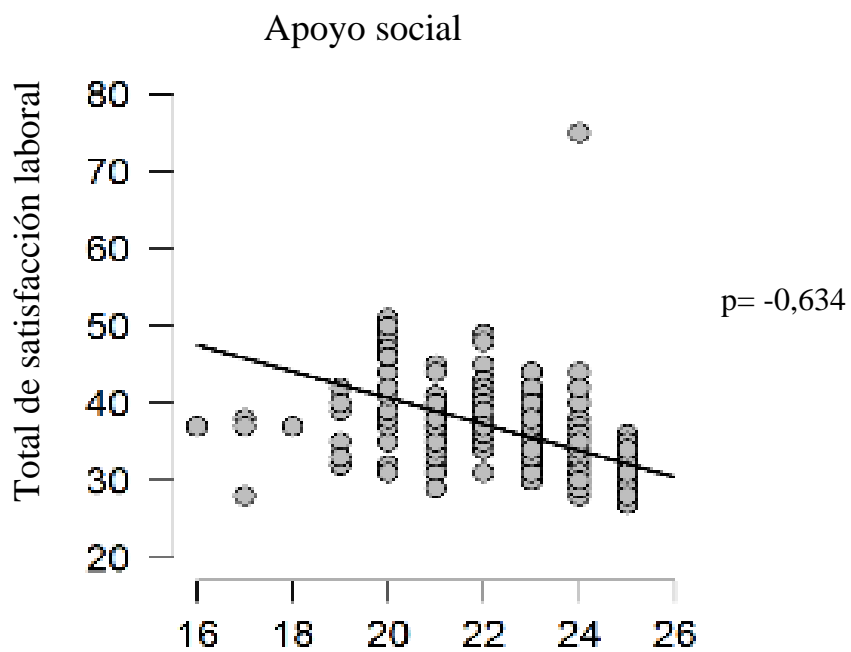
**Figura 13**

*Gráfico de correlación entre Satisfacción laboral y trabajo activo y posibilidad de desarrollo*



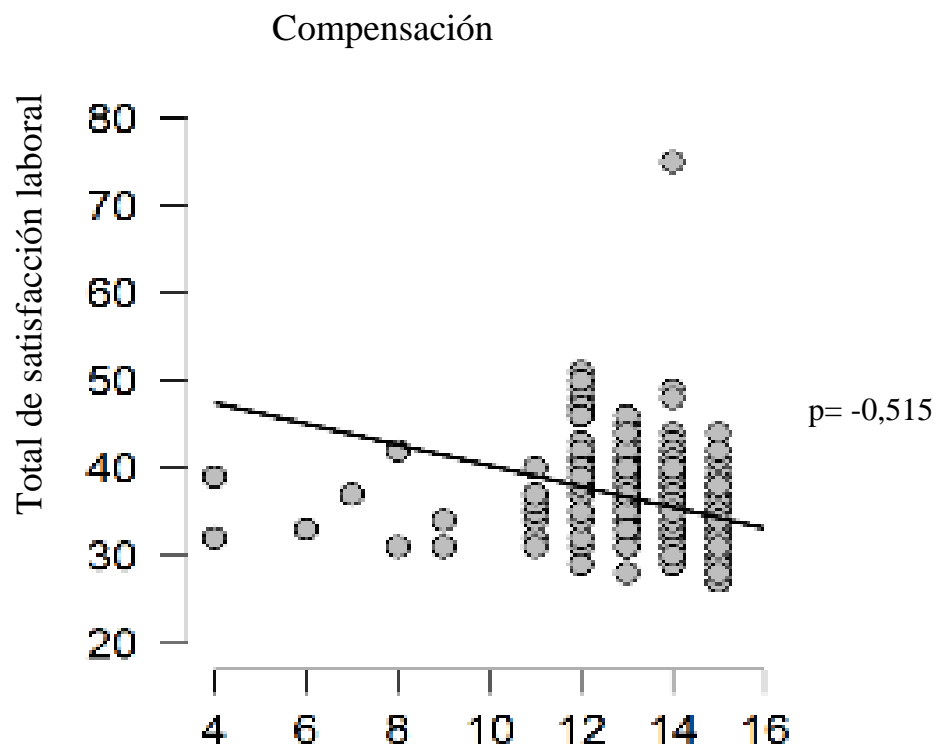
**Figura 14**

*Gráfico de correlación entre Satisfacción laboral y apoyo social*



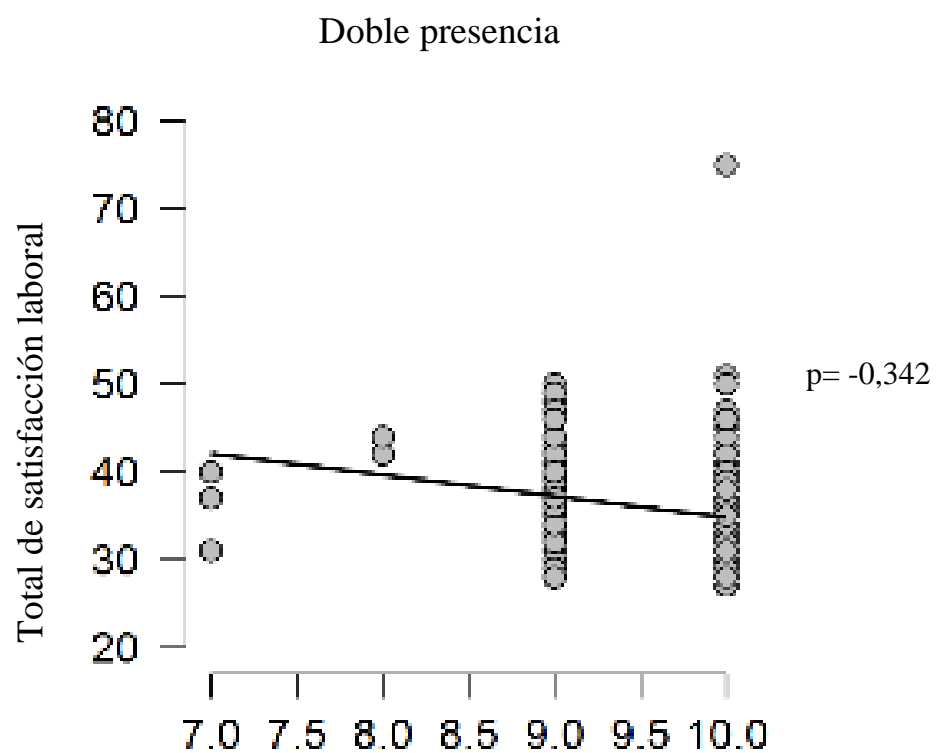
**Figura 15**

*Gráfico de correlación entre Satisfacción laboral y compensación*



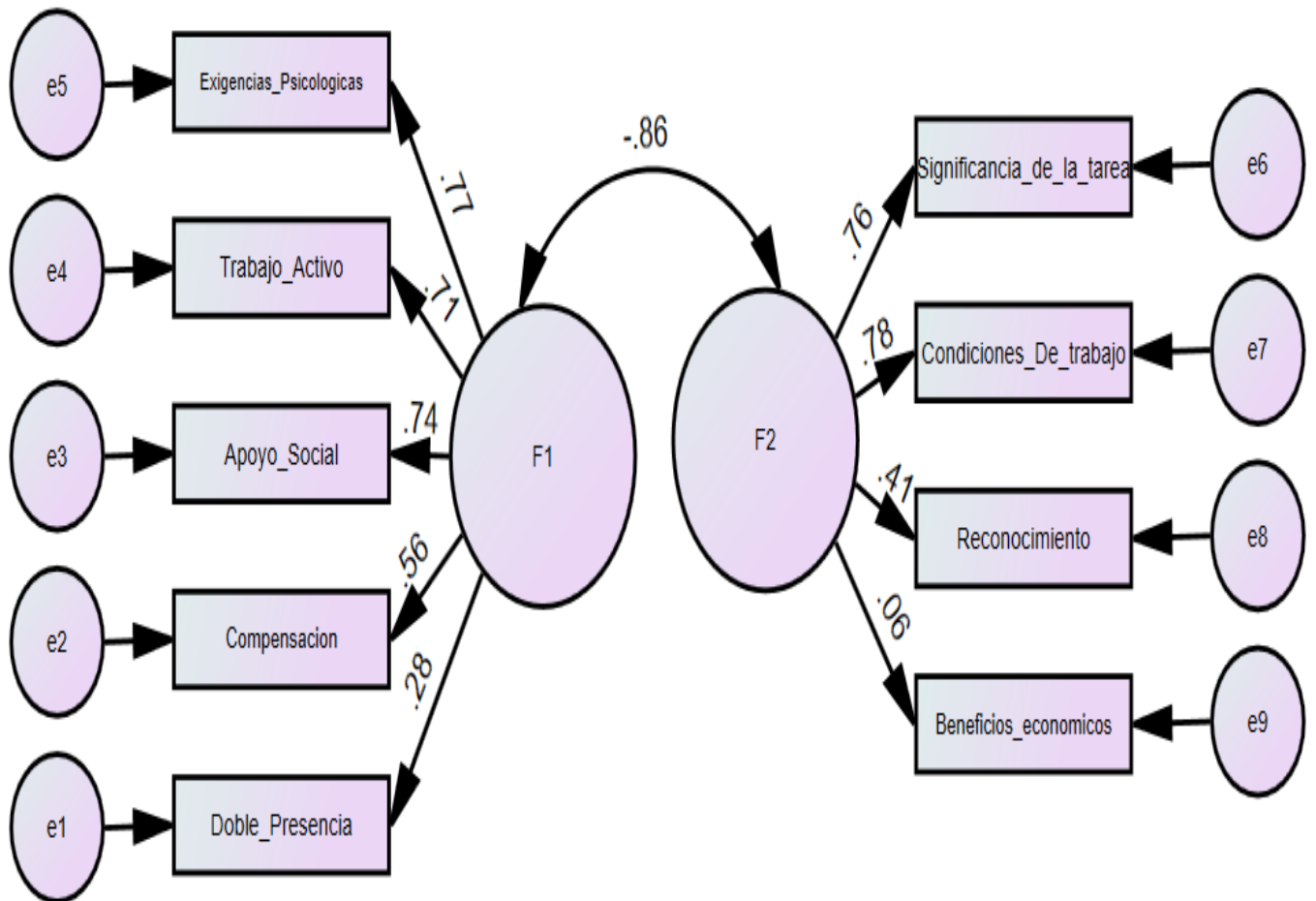
**Figura 16**

*Gráfico de correlación entre Satisfacción laboral y doble presencia*



**Figura 17**

*Diagrama de senderos entre la variable de factores de riesgos psicosociales y satisfacción laboral.*



*Nota:*

F1= Factores de riesgos psicosociales en el trabajo

F2= Satisfacción laboral

Ñ) Acta de aprobación de originalidad

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Fernando Joel Rosario Quiroz, docente de la Facultad de Humanidades y Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo Lima Norte , revisor (a) de la tesis titulada

"Factores de riesgos psicosociales en el trabajo y satisfacción laboral en operarios de una empresa logística del distrito de Bellavista, 2019", del (de la) estudiante Balarezo Iturregui, Gianella Elizabeth, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 13 de Febrero del 2020

  
  
Fernando Joel Rosario Quiroz  
DNI: 32990613

Revisó	Vicerrectorado de investigación/DEVAC/Responsable de SGC	Aprobó	Rectorado
--------	--	--------	-----------

O) Evidencia de Turnitin

**Gianella Elizabeth Balarezo Iturregui** BALAREZO ITURREGUI GIANELLA ?

---



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE HUMANIDADES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Factores de riesgos psicosociales en el trabajo y satisfacción laboral en operarios de una empresa logística del distrito de Bellavista. 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
**Licenciada en Psicología**

**AUTORA:**  
Balarezo Iturregui, Gianella Elizabeth (Código ORCID: 0000-0002-4110-1145)

**ASESOR:**  
Mg. Rosario Quiroz, Fernando Joel (ORCID: 0000-0001-5839-467X)

**Resumen de coincidencias** ✕

18 %

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias

1	Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	6 %	>
2	Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	1 %	>
3	repositorio.uev.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	1 %	>
4	Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	1 %	>
5	tesis.usst.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	1 %	>

ro de palabras: 14809Text-only ReportHigh ResolutionActivado 🔍





P) Autorización de publicación de la tesis

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE          TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL          UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo Gianella Elizabeth Balarezo Iturregui, identificado con DNI N° 71451816 egresada de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, autorizo ( x ) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Factores de riesgos psicosociales en el trabajo y satisfacción laboral en operarios de una empresa logística del distrito de Bellavista, 2019"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

  
 \_\_\_\_\_  
 FIRMA

DNI: 71451816.....

FECHA: 14 de Febrero del 2020...

Elaboró	Vicerrectorado de investigación/DEVAC/Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	---	--------	---------------------------------



Q) Formulario de autorización para la publicación electrónica de la tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LA TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: Balarezo Iturregui Gianella Elizabeth  
D.N.I. : 71451816  
Domicilio : Psje. Huapango, Mz C5 Lote 2 – Puerto Nuevo Callao  
Teléfono : Fijo : 4547849 Móvil : 988537289  
E-mail : gianellabi@gmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Humanidades  
Escuela : Psicología  
Carrera : Psicología  
Título : Licenciada en Psicología

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : .....  
Mención : .....

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:  
Balarezo Iturregui Gianella Elizabeth

Título de la tesis:

Factores de riesgo psicosociales en el trabajo y satisfacción laboral en operarios de una empresa logística de Bellavista, 2019

Año de publicación : 2020

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo.



No autorizo a publicar en texto completo.



Firma :

Fecha :

14/02/2020

R) Autorización de la versión final del trabajo de investigación



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**CONSTE POR LA PRESENTE, EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL  
ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA DE PSICOLOGÍA\***

**A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:**

Balarezo Iturregui, Gianella Elizabeth

**INFORME TITULADO:**

Factores de riesgos psicosociales en el trabajo y satisfacción laboral en operarios de una empresa logística del distrito de Bellavista, 2019

**PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:**

Licenciada en Psicología

**SUSTENTADO EN FECHA:** 28/01/2020

**NOTA O MENCIÓN:** Aprobado por unanimidad



*Rosario Quiroz, Fernando Jbel*  
Rosario Quiroz, Fernando Jbel  
DNI 32990613  
CPs.P 2972

\*El presente documento tiene como único fin verificar que el informe del trabajo de investigación cumple con los estándares establecidos por el equipo de investigación de la E.P de Psicología. Carece de validez para otro tipo de usos.

Versión: 08/02/2019