



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Riesgos psicosociales y satisfacción laboral en trabajadores de
una empresa de seguridad de Lima Metropolitana, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

AUTORA:

Rosario Portal, Laydy Vanessa (orcid.org/0000-0002-5776-1842)

ASESORA:

Dra. Mori Sanchez, María del Pilar (orcid.org/0000-0003-0191-4608)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la Salud, Nutrición y Salud Alimentaria

LIMA-PERÚ

2023

Dedicatoria

A mi hija por ser mi soporte y mi principal fuente de motivación.

A mis padres, por su confianza y por guiarme a lo largo de mi formación académica.

Agradecimiento

A mi asesora, la Dra. María del pilar Mori, por guiarme en el proceso de realización de este trabajo de investigación, por sus conocimientos y aportes que han sido esenciales para cumplir los objetivos planteados.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y operacionalización	14
3.3 Población, muestra y muestreo	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5 Procedimientos	19
3.6 Método de análisis de datos	20
3.7 Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	35
ANEXOS	44

Índice de tablas

	Página
Tabla 1: Relación entre los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de seguridad de Lima Metropolitana	22
Tabla 2: Niveles de riesgos psicosociales en una empresa de seguridad de Lima Metropolitana	23
Tabla 3: Niveles de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad de Lima Metropolitana	24
Tabla 4: Relación entre los riesgos psicosociales y la satisfacción intrínseca en trabajadores de una empresa de seguridad de Lima Metropolitana	24
Tabla 5: Relación entre los riesgos psicosociales y la satisfacción extrínseca en trabajadores de una empresa de seguridad de Lima Metropolitana	25

Resumen

En la presente investigación se tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de seguridad de Lima Metropolitana, 2022. Para dicho propósito se utilizó un enfoque cuantitativo, tipo de investigación básica, diseño no experimental y nivel correlacional. En el estudio se utilizó una muestra de 186 trabajadores de una empresa de seguridad de Lima Metropolitana. Para el proceso de recolección de datos se empleó el cuestionario SUSESO/Istas21 y la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall, ambos obtuvieron puntuaciones aceptables de validez y confiabilidad. Se concluyó que, los riesgos psicosociales se relacionan de manera inversa con la satisfacción intrínseca en trabajadores de una empresa de seguridad de Lima Metropolitana.

Palabras clave: Riesgos psicosociales, satisfacción laboral, empresa.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between psychosocial risks and job satisfaction in workers of a security company in Metropolitan Lima, 2022. For this purpose, a quantitative approach, basic research type, non-experimental design and correlational level were used. The study used a sample of 186 workers from a security company in Metropolitan Lima. The SUSESO/Istas21 questionnaire and the Warr, Cook and Wall Job Satisfaction Scale were used for the data collection process, both of which obtained acceptable validity and reliability scores. It was concluded that psychosocial risks are inversely related with intrinsic satisfaction in workers of a security company in Metropolitan Lima.

Keywords: Psychosocial risks, job satisfaction, company.

I. INTRODUCCIÓN

El trabajo representa para las personas una de las actividades más importantes, siendo el medio para alcanzar los objetivos, satisfacer las necesidades fundamentales y lograr el bienestar (Donoso et al., 2021; Meinertsen, 2021). También ha significado a lo largo del tiempo una fuente generadora de condiciones desfavorables para la salud, propiciando una serie de enfermedades físicas, alteraciones psicológicas y conflictos sociales (Ruiz et al., 2017). En este sentido, los factores psicosociales son elementos a considerar en tanto que las características relacionadas a la organización del trabajo, tipo de actividad y el entorno laboral, podrán tener un efecto negativo en la vida del trabajador y en la dinámica organizacional (Andersen et al., 2019).

En el ámbito internacional, los riesgos psicosociales representan un problema de gran relevancia, por el impacto que tiene en las economías y la sociedad; sobre ello, en el mundo mueren 2,78 millones de trabajadores cada año y 37 millones adquieren una enfermedad no mortal, como consecuencias de condiciones deficientes en el trabajo, según datos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2021). En este sentido, las tasas más altas de riesgos psicosocial en el ámbito de trabajo se encuentran en Asia (75%) y Latinoamérica; sobre ello, en países de Europa más del 51% de los trabajadores considera que el estrés es un elemento cotidiano en el entorno laboral (Parlamento Europeo, 2021). Estos factores tienen un impacto en las diversas variables organizacionales, como es el caso de la satisfacción laboral; en países de Europa los niveles de satisfacción hacia el trabajo alcanzan el 65% y en Estados Unidos el 58% (Gull et al., 2022).

En el contexto latinoamericano, se calcula que entre el 60% y 80% de los trabajadores en están expuesto a algún tipo de riesgo psicosocial, siendo Venezuela y Ecuador los países con más altos índices (Mejía et al., 2020); esta realidad es explicada por las condiciones laborales precarias presentes en las empresas en la región. Estudios refieren que aquellos trabajadores que están expuestos a situaciones de tensión dentro del entorno laboral tienen mayor probabilidad de padecer problemas psicológicos como depresión, ansiedad, experimentar desmotivación hacia el trabajo y menor satisfacción (Beltrán y

Carvajal, 2019; Monroy y Juárez, 2019; Segura et al., 2020). Sobre la satisfacción laboral la mayoría de los países de Latinoamérica no pasan del 20%, solo en el caso de Chile y Brasil logran un 30%, indicando que gran parte de los trabajadores no se sienten contentos con su puesto de trabajo, siendo un problema que cada vez adquiere mayor complejidad (Páez y Castaño, 2019).

En el Perú, en un contexto con alto índices de informalidad, inestabilidad laboral y deficiencia en los sistemas de gestión, existe una alta prevalencia de riesgos psicosociales en el entorno laboral, estas condiciones han empeorado como efecto de la pandemia por la COVID-19 (Cortez et al., 2021). Los riesgos psicosociales generan en los trabajadores un aumento de estrés, insatisfacción, frustración, impotencia, irritabilidad, entre otras sintomatologías; provocando dificultades a nivel cognitivo, emocional, fisiológico y comportamental (Pérez et al., 2019). Al respecto, el 77% de los trabajadores peruanos sostienen que alguna vez experimentaron estrés en su puesto de trabajo, siendo en la mayoría casos manifestaciones leves, pero en algunos casos estos síntomas tienden a ser más intensos (Torres, 2021).

En relación con la satisfacción laboral, según estadísticas del Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE, 2017), solo el 20% de los trabajadores de Lima manifiestan estar contentos con su puesto de trabajo, siendo causante del bajo rendimiento y la alta rotación que existe en el país. La insatisfacción de los trabajadores tiende a estar asociado a las condiciones de trabajo, lo cual configuran factores negativos que repercute en su calidad de vida (Rivera, 2018). Al respecto, a pesar de que estos temas están muy presentes en la realidad de las organizaciones, no se brinda la importancia e interés que se requiere, para generar cambios significativos y diseñar entornos de trabajo con mejores condiciones.

A nivel institucional, la empresa que es objeto de estudio brinda servicios privados de seguridad y vigilancia en la ciudad de Lima a instituciones públicas y privadas. En cuanto a los riesgos laborales, las actividades diarias tienen a caracterizarse por largas jornadas de trabajo, rotación de horarios, posturas incómodas, déficit de pausas de trabajo, monotonía, percepción de bajo salario, retraso en el pago de remuneraciones, pocas oportunidades de crecimiento y

aprendizaje. Ante esto, los agentes se muestran constantemente estresados, tienden a manifestar dolores de cabeza, problemas musculoesqueléticos, frecuentemente faltan y tienden a realizar comportamientos en contra de la institución, como no usar equipos de protección personal, no asistir a las capacitaciones y desacatar el reglamento interno. Estas condiciones generan en los trabajadores baja satisfacción y desmotivación para realizar sus actividades, repercutiendo en su desempeño y productividad.

En cuanto a la formulación del problema, de manera general se planteó ¿Cuál es la relación que existe entre riesgos psicosociales y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de seguridad de Lima Metropolitana, 2022?; como problemas específicos se formuló: a) ¿Cuál es el nivel de riesgos psicosociales en una empresa de seguridad de Lima Metropolitana, 2022?; b) ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de seguridad de Lima Metropolitana, 2022?; c) ¿Cuál es la relación que existe entre riesgos psicosociales y satisfacción intrínseca en trabajadores de una empresa de seguridad de Lima Metropolitana, 2022?; d) ¿Cuál es la relación que existe entre riesgos psicosociales y satisfacción extrínseca en trabajadores de una empresa de seguridad de Lima Metropolitana, 2022?

En lo respecta a la justificación, el estudio es importante porque posee un valor teórico, contribuye con conocimiento científico estructurado de los riesgos psicosociales y conocer el grado de satisfacción laboral; lo cual permite entender y explicar el comportamiento de dichas variables en trabajadores de seguridad de Lima. Por otro lado, es importante a nivel práctico, porque los resultados permiten diseñar una propuesta de mejora continua, para reducir y mitigar los riesgos psicosociales que existen en la realidad institucional y de esta manera contribuir a mejorar la percepción y actitud del personal a sus actividades laborales. Desde el punto de vista social, la investigación es importante porque está dirigida a contribuir a la solución de las condiciones desfavorables que se presentan en la cotidianidad de las organizaciones, las cuales poseen un gran impacto psicológico y social.

Como objetivo general de la investigación se formuló determinar la relación que existe entre riesgos psicosociales y satisfacción laboral en trabajadores de una

empresa de seguridad de Lima Metropolitana, 2022. De manera específica se formula: a) describir los niveles de riesgos psicosociales en una empresa de seguridad de Lima Metropolitana, 2022; b) describir los niveles de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad de Lima Metropolitana, 2022; c) identificar la relación que existe entre riesgos psicosociales y satisfacción intrínseca en trabajadores de una empresa de seguridad de Lima Metropolitana, 2022; d) Establecer la relación que existe entre riesgos psicosociales y satisfacción extrínseca en trabajadores de una empresa de seguridad de Lima Metropolitana, 2022.

En lo referente a la hipótesis general, se planteó que los riesgos psicosociales se relacionan de manera inversa con la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de seguridad de Lima Metropolitana, 2022. En referencia a las hipótesis específicas se planteó: a) los riesgos psicosociales se relacionan de manera inversa con la satisfacción intrínseca en trabajadores de una empresa de seguridad de Lima Metropolitana, 2022; b) los riesgos psicosociales se relacionan de manera inversa con la satisfacción extrínseca en trabajadores de una empresa de seguridad de Lima Metropolitana, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Sobre el tema de investigación se han desarrollado diversos estudios, en los siguientes párrafos se presentan los más relevantes. Sobre ello, en el ámbito internacional:

Rivera et al. (2021) identificaron que los riesgos psicosociales son factores que se encuentran asociados a la satisfacción de los trabajadores en Chile. El diseño que se utilizó fue correlacional, en dicho estudio se tuvo como muestra 110 trabajadores que se encontraban laborando en un hospital, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico. Como instrumento de medición se usó los cuestionarios SUSESO-ISTAS y S20/23. Los resultados del estudio indicaron que los riesgos psicosociales se relacionan de manera negativa ($p < 0,05$) con la satisfacción en el trabajo; asimismo, se identificó que el componente que representa mayor riesgo para los trabajadores fue exigencias psicológicas ($m=11,24$) y con menor riesgo el factor doble presencia ($m=3,23$), además, el componente ambiente físico fue al que se atribuye menor satisfacción ($m=4,32$).

Espinoza et al. (2020) establecieron que los riesgos psicosociales se asocian a la satisfacción en el trabajo en una empresa de Guayaquil – Ecuador. Los procesos metodológicos utilizados correspondieron a la investigación cuantitativa, transversal, correlacional; donde se trabajó con 100 trabajadores como muestra de estudio. Para medir las variables se usó el Cuestionario de Evaluación Psicosocial en el entorno de trabajo y el Cuestionario s20/23. Los resultados encontrados dieron muestra que los riesgos psicosociales están relacionados de manera inversa con la satisfacción de los trabajadores ($p < 0,05$), indicando que ante mayor presencia de estos factores de riesgos el personal de la empresa tiende a experimentar una menor satisfacción.

Patían (2019) analizó el efecto de los riesgos psicosociales en la satisfacción laboral en trabajadores de México. La metodología correspondió al diseño no experimental y explicativa; donde se consideró como muestra 153 trabajadores de institución pública de la Ciudad de México. Las variables fueron medidas utilizando como instrumentos una Escala de Acoso Laboral, Escala de Desgaste Emocional (EDO) y una Escala de Satisfacción Laboral. Se encontró niveles altos de acoso

laboral, manifestado por exceso de supervisión y control, violencia verbal, clima hostil, comunicación deficiente; asimismo, el 57% de los trabajadores presentaron nivel regular de desgaste emocional y un nivel medio de satisfacción, con mayores puntuaciones en la satisfacción los compañeros y con el trabajo. Se concluyó que, los riesgos psicosociales como el acoso laboral y el desgaste emocional son factores asociados de manera negativa ($p < 0.05$) con los niveles de satisfacción de los trabajadores.

Díaz y Carrasco (2018) analizó la asociación entre clima laboral, riesgos psicosociales y la felicidad en el trabajo en Chile. La metodología utilizada fue no experimental, descriptiva, transversal; donde se consideró como muestra 107 trabajadores de la Ciudad de Los Ángeles – Chile. En el estudio escalas de opinión, validadas en el medio. Los resultados dan muestra que el clima laboral es considerado regular, los riesgos psicosociales se encuentran en un nivel moderado (55%) y solo el 32% se siente feliz en su trabajo; asimismo, se identificó una correlación negativa entre el clima laboral ($p = 0.013$), riesgos psicosociales (0.006) y la satisfacción laboral; en cuanto a las dimensiones, se encontró que la doble presencia, compensaciones y exigencias psicológicas son los factores que se encuentran asociadas en mayor grado con la felicidad de los trabajadores. Se concluyó que, el clima laboral y los riesgos psicosociales son factores que se encuentran relacionados de manera inversa con la felicidad en el trabajo.

Guamán et al. (2017) determinaron que riesgos psicosociales se encuentran asociados a la satisfacción laboral. La metodología que se utilizó fue cuantitativa y correlacional; la muestra la conformó 195 trabajadores administrativos de una institución de Ambato - Ecuador. Las variables fueron medidas utilizando como instrumentos el Cuestionario Istars21 y Cuestionario s20/23. Se concluyó que, los riesgos psicosociales que existen dentro de la institución se asocian de manera negativa ($r = -.293$ y $p = 0,001$) con la satisfacción hacia el trabajo; además, se encontró un nivel promedio de riesgos psicosociales y la satisfacción hacia el trabajo es considerada como indistinto por la mayoría de los evaluados.

En el ámbito nacional, diversos autores han investigado las variables de estudio, los que más se ajustan a los intereses de la presente investigación son:

Millones (2022) en Lima, analizó la relación entre las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral en personal de un hospital de Lima. El diseño correspondió a la investigación correlacional; donde participaron como muestra 331 trabajadores de enfermería de un hospital. Las variables fueron medidas utilizando como instrumentos la Escala de Condiciones de Trabajo y la Escala de Satisfacción de Warr, Cook y Wall. Se encontró que las condiciones físicas ($r=-0.13$ y $p=0.001$) y psicológicas de trabajo ($r=-0.42$ y $p=0.001$) se encuentran relacionadas de manera inversa con la satisfacción laboral intrínseca; por otro lado, las condiciones sociales ($r=0.43$ y $p=0.001$) se relacionan directamente con la satisfacción extrínseca. Se concluyó que, la exposición a condiciones físicas y psicológicas deficientes en el trabajo disminuye la satisfacción laboral intrínseca de los trabajadores; además, frente a mejores condiciones sociales los trabajadores experimentan una mayor satisfacción laboral extrínseca.

Reátegui et al. (2021) en Huánuco, realizaron un estudio para establecer la relación entre los riesgos ergonómicos y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos. La metodología utilizada fue cuantitativa y correlacional; con una muestra de 39 colaboradores de una municipalidad de Huánuco. Se utilizó el método RULA y el cuestionario S20/23 para recabar información de las variables. Los resultados muestran que entre los riesgos ergonómicos y la satisfacción laboral existen valores de $r=-0.452$ y $p=0.000$, además, se identificó correlaciones significativas entre la satisfacción intrínseca y extrínseca con los riesgos ergonómicos ($p<0.05$). Se concluyó que, a mayor exposición a factores de riesgo ergonómico los trabajadores presentan una menor satisfacción laboral.

Medrano et al. (2021) en Tarma, se propusieron analizar la influencia de los factores psicosociales en una muestra de trabajadores de sector público de Tarma. Los procedimientos utilizados correspondieron a la investigación no experimental, transversal, explicativa; en el estudio participaron 120 trabajadores de tres instituciones públicas de la ciudad de Tarma. Se usó un cuestionario de factores psicosociales en el trabajo, adaptado a la población local ($V_{\text{Aiken}}=0.88$ y $\alpha=0.92$). Los resultados dan muestra que el 65% de los trabajadores considera percibe un nivel medio de factores psicosociales, las dimensiones que predominan son las condiciones de trabajo (82.5%), la carga de trabajo (77,5%) y contenido y

características de la tarea (76.7%). Se concluyó que, los factores psicosociales presentan influyen significativamente en el comportamiento y rendimiento de los trabajadores, generando mayores grados de estrés y una disminución de la satisfacción laboral.

Carrasco et al. (2020) en su investigación identificó el grado de asociación entre estresores laborales y satisfacción en enfermeras durante la pandemia de COVID-19. La metodología que se empleó correspondió a la investigación correlacional; en el estudio participaron 60 enfermeras en calidad de muestra, pertenecientes a un hospital de Chimbote. Se utilizó la encuesta para recolectar datos, mediante la aplicación de dos cuestionarios. En el estudio se encontró que, en las enfermeras predominó los estresores laborales (83.3%), ambientales (63.3%) y personal (51.7%), el nivel de satisfacción fue medio en el 53.4% de las encuestadas; además, se obtuvo una correlación inversa y significativa entre las variables ($r=-0.327$ y $p<0.05$). Se concluyó que, los estresores laborales que existen dentro de la institución se relacionan inversamente proporcional con la satisfacción que experimentan los trabajadores.

Palacios (2020) se propuso analizar la asociación entre los factores psicosociales y las prácticas de prevención y control percibidas en el entorno laboral. Para la investigación se usó una metodología cuantitativa, transversal, correlacional; en lo referente a la muestra, participaron 62 colaboradores de una institución de salud de Huánuco. Para medir las variables se usó dos cuestionarios, los cuales contaron con validez (contenido) y confiabilidad (0.850). Los resultados indicaron que el 78,8% presentan un bajo riesgo y el 21,2% perciben un riesgo alto; asimismo, el 87,1% consideraron que dentro de la institución existen practicas saludables y el 12,9% identificaron prácticas nocivas; por otro lado, se encontró que entre las variables analizadas existen una relación inversa ($\chi^2>5.2$ y $p=0.000$). Se concluyó que, los riesgos psicosociales son factores que se encuentran relacionados de manera negativa con las buenas prácticas organizacionales.

En cuanto a la fundamentación teórica de las variables, se describe a continuación las teorías sobre riesgos psicosociales. Los cuales son definidos como aquellas demandas o exigencias asociadas a las actividades laborales, que debido a un exceso o déficit configuran una amenaza contra vida y la salud del personal

que se desempeña dentro de una organización (Cerde y Porras, 2018). En este sentido, los riesgos psicosociales representan un conjunto de experiencias y percepciones que las personas tienen dentro de su entorno laboral, respecto a las características del trabajo, condiciones de inseguridad, conflictos interpersonales, sobrecarga laboral, horarios de trabajo, entre otros (Stempel, 2021). Los riesgos psicosociales son conceptualizados como situaciones dentro del ambiente de trabajo que posee la probabilidad de afectar severamente la salud, ya sea de manera física o psicológica (Schuller, 2020).

Es importante diferenciar los factores psicosociales, los factores psicosociales de riesgos y los riesgos psicosociales, en el caso de los primeros hacen referencia a determinadas condiciones o características en el trabajo (descriptivos); los segundos, representan condiciones o atributos que posee la organización con capacidad para generar lesiones o daños en la salud de los individuos (predictivos); y los terceros describen situaciones o experiencias que generan graves consecuencias para la salud (Barr et al., 2021; Platt y Arribas, 2017). En este sentido, los riesgos psicosociales generan consecuencias graves y de manera global en las personas, que incluye afecciones físicas y psicológicas, que alteran el equilibrio del trabajador que está expuesto a dichas condiciones (Girgis 2018). Al respecto, son consideradas situaciones que tienden a vulnerar las capacidades y recursos personales, afectando el desempeño y la eficacia personal; son considerados de riesgo porque poseen alta probabilidad de generar daños en la salud física o psicológica (Agnes et al., 2019).

Los riesgos psicosociales son condiciones organizacionales desfavorables, que tienen un impacto nocivo en la salud y afecta directamente los derechos fundamentales de las personas involucradas (Gómez et al., 2019). Tiende a manifestarse porque determinadas características del trabajo son fuentes generadoras de tensión, teniendo un impacto en la salud psicológica (Coutinho et al., 2018). En este sentido, algunas condiciones que representan riesgo psicosocial son las largas jornadas de trabajo, rotación de horarios, problemas de comunicación y sobrecarga de actividades (Dahler et al., 2020).

La variable riesgos psicosociales es descrita desde la postura del Método COPSOQ, el cual representa un instrumento que permite identificar y analizar

determinadas características de la organización, las cuales tienen gran probabilidad de generar consecuencias adversas para salud de los individuos (Stauter et al., 2017). El constructo teóricamente está fundamentado en la Teoría General del estrés, donde se considera que los riesgos psicosociales son resultado de las demandas en el trabajo, las cuales son factores externos al trabajador que generan un mayor esfuerzo y generan un desgaste físico o psicológico; además, del déficit de recursos dentro de la organización, referente a elementos físicos, psicológicos y sociales, que son importantes para reducir las demandas, obtener los objetivos y favorecer el desarrollo de los trabajadores (Lima et al., 2019; Seijas, 2019),

El Método COPSOQ incorpora los planteamientos del modelo de Karasek, el cual describe que los riesgos psicosociales aparecen por la presencia de un aumento de demandas psicológicas del trabajo y características desfavorables relacionadas a la toma de decisiones (Carrillo et al., 2018). Así mismo, integra dimensiones del modelo de Esfuerzo Recompensa de Siegrist, desde donde se sostiene que los efectos de los riesgos psicosociales se producen por el desequilibrio entre la intensidad del esfuerzo y la recompensa que se obtiene (Rubiano y Aponte, 2018). De igual manera, se consideró los aportes de la Teoría de la Doble Presencia, cuyos planteamientos sostienen que la exposición de trabajadores a demandas propias del trabajo remunerado como también a trabajo doméstico-familiar, generan consecuencias negativas en la salud (Wagner et al., 2020).

Sustentado en los modelos descritos, se desarrolló el Método COPSOQ, el cual considera a los riesgos psicosociales como un conjunto de elementos, características y situaciones que existen en el contexto laboral y representan un riesgo para la salud; no obstante, si bien los riesgos psicosociales provienen de las características del entorno de trabajo, las consecuencias de estos tienden a estar reguladas y moderadas por los recursos y capacidades personales de los integrantes de la organización (Cerdeira y Porras, 2018).

De acuerdo al Método COPSOQ, la variable riesgos psicosociales puede ser descrita mediante el análisis de cinco dimensiones: a) Exigencias psicológicas, describe aquellas situaciones donde los trabajadores tienen que realizar mayores esfuerzos debido al aumento de trabajo, de dificultad y restricciones en el plano

emocional; b) Trabajo activo y posibilidades de desarrollo, se refiere al control que realiza las personas sobre su trabajo, describiendo la disposición, responsabilidad, integración y oportunidades de crecimiento; c) Apoyo social y calidad de liderazgo, describe aquellas condiciones relacionadas al apoyo recibido de los compañeros y superiores para el desarrollo de las actividades laborales; d) Compensaciones, describe condiciones relacionadas a los beneficios otorgados por la organización por las actividades realizadas; e) Doble presencia, describe situaciones donde los trabajadores desempeñan funciones propias del trabajo y de manera simultánea cumple con las demandas familiares (Dioses, 2021).

En lo que respecta a la fundamentación teórica de la segunda variable, la satisfacción laboral es conceptualizada como el grado en que un trabajador se siente complacido en su trabajo, la cual se alcanza por medio de cualidades intrínsecas y extrínsecas de sus labores (Paz y Pereda, 2020). Por su parte, Conte et al., (2019) definieron a la satisfacción en el trabajo como una tendencia a la estabilidad que presenta el colaborador a cerca de las condiciones de sus labores y entorno en la organización; esto puede ser valorado en función a valores, percepciones y creencias, las cuales derivan de las experiencias directas con su entorno de trabajo. sobre ello, Rozman et al., (2021) sostuvieron que se refiere a un conjunto de respuestas afectivas, generada por una comparación entre las recompensas recibidas, con lo que considera que debería recibir y en relación a lo que los compañeros reciben.

La satisfacción laboral se refiere a una evaluación cognitiva que realiza el trabajador sobre lo deseado y lo obtenido en la organización, que tiene como resultado un actitud favorable o desfavorable hacia su puesto de trabajo (Sandnes y Glavee, 2021). En esta línea, Piko y Mihálka (2017) refirieron que la satisfacción en el trabajo describe una valoración positiva o negativa de las condiciones relacionadas al desarrollo de las actividades laborales, la cual involucra aspectos cognitivos, afectivos y actitudinales. De lo mencionado por el autor, la satisfacción no solo está asociada a aspectos emocionales, sino también las actitudes que posee el individuo hacia su trabajo, siendo fundamental para dinámica organizacional.

Existen diversas teorías respecto a la satisfacción hacia el trabajo, para el presente estudio se considera la postura desarrollada por Herzberg. La teoría Bifactorial de Herzberg, donde se postuló que el ser humano en su entorno laboral se encuentra influenciado por dos factores que guardan relación entre sí, uno intrínseco y otro extrínseco (Monu y Abhigyan, 2020; Thant y Chang, 2021). Los factores extrínsecos, describe situaciones o elementos que se encuentran alrededor del trabajador, siendo determinados por la organización y dirección de la misma empresa, por lo cual la persona no tiene control sobre ellos (Sabater et al., 2019). Dentro de estos factores se encuentran: instalaciones, remuneración, beneficios sociales, políticas administrativas, tipo y estilo de liderazgo, clima organizacional, jerarquías organizacionales, relación entre compañeros, línea de carrea y oportunidades de mejora dentro de la empresa (Holmberg et al., 2018).

Los factores extrínsecos son aquellos que están presentes con mayor predominancia en las organizaciones tradicionales, donde se busca que el trabajador se sienta satisfecho mediante elementos externos, pero en la práctica diaria estos factores poseen limitada influencia en los trabajadores (Thant y Chang, 2021). Desde la perspectiva de Herzberg, los factores externos en un estado ideal logran que el trabajador no se sienta insatisfecho, pero no necesariamente produce un alto grado de satisfacción; en esta línea, estos aspectos son los principales responsables de la insatisfacción del trabajador dentro de la empresa (Paz et al., 2020). Los factores descritos cumplen una función preventiva, debido a que su orientación es evitar la insatisfacción, siendo cercanas a las necesidades externas y primarias de los trabajadores (Ramos et al., 2020).

Por otro lado, en lo referente a los factores intrínsecos, son aquellos que están relacionados a la satisfacción del individuo dentro de la organización y las labores que realizan (Munyeka y Setati, 2020). Estos factores al considerarse intrínsecos se encuentran bajo el manejo y control del trabajador, por lo cual se relaciona con las actividades laborales y el rendimiento del trabajador, teniendo un impacto directo en el comportamiento y desempeño de este (Van Hoffen et al., 2021). Al respecto, un estado óptimo de los factores intrínsecos aumenta el nivel de satisfacción de los trabajadores, por lo contrario, condiciones deficientes genera bajo niveles de satisfacción (Ramos et al., 2020). Los factores intrínsecos

expuestos por Herzberg encontramos: realización y crecimiento personal, responsabilidad, motivación laboral, reconocimiento y desarrollo profesional (Sabater et al., 2019).

Para el presente estudio, las variables satisfacción laboral es analizada mediante dos dimensiones: a) satisfacción intrínseca, describe la satisfacción sobre aspectos relacionados a la realización personal, aprendizaje, motivación y así como aspectos que guardan relación con las tareas; b) Satisfacción extrínseca, se refiere a la satisfacción sobre factores relacionados a la organización de las actividades del trabajo, como horarios, beneficios laborales, condiciones ambientales y factores de ergonomía (Paz y Paredes, 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

La investigación que se plantea fue de tipo básica, la cual según Valderrama (2016) está orientada a aportar de manera teórica al conocimiento científico de una variable, no teniendo un efecto en la realidad inmediata. En cuanto al nivel, la investigación fue correlacional, porque tuvo como propósito establecer la relación entre dos variables, para comprender y predecir el comportamiento de dichos fenómenos estudiados (Hernández y Mendoza, 2018).

3.1.2 Diseño de investigación

El diseño del estudio fue no experimental - transversal, según Hernández y Mendoza (2018) son estudios donde no se aplican ningún tratamiento, programa o actividad que pueda alterar las variables de estudio. Asimismo, la investigación es transversal porque las variables fueron medidas en un momento específico.

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Riesgos psicosociales

Definición conceptual. Los riesgos psicosociales son definidos como aquellas demandas o exigencias asociadas a las actividades laborales, que debido a un exceso o déficit configuran una amenaza contra la integridad y la salud de las personas (Cerdeira y Porras, 2018).

Definición operacional. Los riesgos psicosociales fueron medidos a través el Cuestionario SUSESO/Istas21, desarrollado por la Superintendencia de Seguridad Social de Chile, el cual estuvo conformado por 20 Ítems, con una escala de respuesta tipo Likert; las puntuaciones obtenidas permitieron medir los riesgos psicosociales que existen dentro del entorno laboral, a través del análisis de cinco dimensiones: exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social y calidad de liderazgo, compensaciones y doble presencia.

Indicadores. En la dimensión exigencias psicológicas se describen los siguientes indicadores: cuantitativas, sensoriales, cognitivas, emocionales y reprimir

emociones, en la dimensión trabajo activo y posibilidades de desarrollo se identificó los siguientes indicadores: influencia, control sobre los tiempos, sentido e integración. En lo referente a la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo se describió los siguientes indicadores: roles claros, conflicto con el rol, calidad de liderazgo y calidad de la relación. En la dimensión compensaciones se identificó: inseguridad hacia el contrato, inseguridad hacia las características del trabajo y estima. En lo que respecta a la dimensión doble presencia: cargas domésticas, preocupación por actividades familiares

Escala. Ordinal

Variable 2: Satisfacción laboral

Definición conceptual. La satisfacción laboral hace referencia al grado en que un trabajador se siente complacido en su trabajo, la cual se alcanza por medio de cualidades intrínsecas y extrínsecas de sus labores (Paz y Pereda, 2020).

Definición operacional. La satisfacción laboral fue medida a través de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall, adaptada al medio local por Paz y Pereda (2021), la cual consta de 15 ítems, usando una escala de respuesta tipo Likert, las puntuaciones obtenidas permitieron identificar el grado de satisfacción que poseen los trabajadores con respecto a puesto laboral, mediante el análisis de dos dimensiones: intrínseca y extrínseca.

Indicadores. La dimensión satisfacción intrínseca estuvo compuesto por los siguientes indicadores: Desarrollo personal, motivación, relaciones interpersonales. En la dimensión satisfacción extrínseca se identificó: Sueldo, ambiente laboral, ergonomía.

Escala. Ordinal

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

La población se refiere al número total de personas, elementos o casos que conforman el conjunto de análisis, donde se han observado las características de las variables, a quienes se dirige las conclusiones y beneficios derivados del estudio

(Hurtado, 2020). En la presente investigación se consideró como población a 360 trabajadores de una empresa de seguridad de Lima Metropolitana.

Criterios de inclusiones.

- Trabajadores que tienen contrato vigente con la empresa
- Trabajadores de ambos sexos.
- Trabajadores con un periodo mayor a 6 meses en la empresa.

Criterios de exclusión.

- Trabajadores de otras áreas de la empresa.
- Trabajadores que están en periodo de prueba.
- Trabajadores que presentan alguna alteración del estado de la conciencia

3.3.2 Muestra

Es definida como un subconjunto de la población, compuesta por un grupo de personas o elementos que presentan las mismas características que la población y debe ser representativa a esta; de dicho grupo, serán seleccionadas los elementos para el análisis y observación del fenómeno de estudio (Ochoa y Moreno, 2019). La muestra de la investigación estuvo conformada por 186 trabajadores, cantidad establecida usando una fórmula estadística para poblaciones finitas, con criterios de 95% de confianza ($Z=1,96$) y 5% de error ($d=0,05$), ver el proceso de obtención de la muestra en anexo 5.

3.3.3 Muestreo

La selección de los sujetos participantes se realizó usando el muestreo probabilístico aleatorio simple, el cual describe aquellos procedimientos que realizó el investigador al azar, donde todos los integrantes de la población tuvieron la probabilidad de ser seleccionados como muestra (Espinoza et al., 2018). Donde los trabajadores fueron ingresados en un programa de computadora para realizar sorteos, eligiendo a los sujetos que conformaron el grupo muestral.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica elegida para realizar los procedimientos fue la encuesta autoadministrada, la cual permitió recolectar datos de las variables desde la percepción de los trabajadores, a través de procedimientos estandarizados (Wiseman y Rossman, 2019). Para ello, los encuestados respondieron una serie de enunciados con alternativas previamente establecidas.

El proceso de recolección de datos se realizó mediante la utilización de dos cuestionarios, uno para cada variable, los mismos que se describen a continuación:

El cuestionario SUSESO/Istas21, que fue desarrollado por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de Barcelona (ISTAS), posteriormente adaptado por la Superintendencia de Seguridad Social de Chile y al medio local por Dioses (2021). El instrumento está conformado por 20 ítems, con una escala de respuesta tipo Likert, que permite medir los riesgos psicosociales que existen dentro del entorno laboral, a través del análisis de cinco dimensiones: exigencias psicológicas (5 ítems), trabajo activo y posibilidades de desarrollo (5 ítems), apoyo social y calidad de liderazgo (5 ítems), compensaciones (3 ítems) y doble presencia (2 ítems). Para la calificación se suman los puntajes directos de cada respuesta y se ubican de acuerdo a las categorías determinadas (alto, medio y bajo).

Respecto a propiedades psicométricas del instrumento, el cuestionario fue sometido a un proceso riguroso de validación, donde se revisó y modificó el contenido para adaptar a la realidad de los trabajadores chilenos. En cuanto al análisis de constructo, en la revisión correspondiente a la segunda edición del Instrumento, Candia y Pérez (2018) realizaron un análisis de los ítems en una muestra de 1557 trabajadores chilenos, donde se confirmó la estructura compuesta por cinco factores, con valores aceptables de $GFI=0.967$, $AGFI=0.957$, $NFI=0.30$ mediante un análisis factorial confirmatorio. Asimismo, se realizó un análisis de confiabilidad, donde se obtuvo un valor de $\alpha=0.92$ (alta confiabilidad) para la escala total y valores superiores a 0.70 para las dimensiones.

En el Perú, se realizó una adaptación por Dioses (2021) donde se obtuvo una validez de contenido, mediante criterio de jueces, cuyos resultados indicaron su aplicabilidad; asimismo, se realizó un análisis factorial, donde obtuvo índices

valores de $X^2/gf=2.460$, $CFI= 0.480$, $GFI= 0.753$, $SRMR= 0,1922$, indicando una validez parcial; por otro lado, mediante un análisis de consistencia interna, se determinó un valor de alfa de Cronbach de $0,85$, indicando una alta confiabilidad del instrumento.

En la presente investigación el instrumento fue sometido a procedimientos para determinar las propiedades psicométricas en la población de estudio; en ese sentido, el cuestionario fue analizado a través de criterio de jueces (tres), quienes determinaron que el contenido presenta claridad, relevancia y pertinencia. Posterior a ello, se aplicó una prueba piloto a 100 trabajadores de seguridad de Lima Metropolitana, los datos recolectados permitieron realizar un análisis factorial confirmatorio, donde se obtuvo valores de $X^2=282$ y $p<0.001$, coeficiente de $RMSEA = 0.0873$, $SRMR=0.0504$, $CFI=0.934$ y $TLI=0.921$, considerandos aceptables, determinando que el constructo conformado por cinco factores es válido. Por otro lado, se realizó un análisis de consistencia interna, para determinar la confiabilidad del cuestionario, de donde se obtuvo un valor de alfa de Cronbach $\alpha=0.970$.

El segundo instrumento utilizado fue la Escala de Satisfacción Laboral, la cual fue creada por Warr, Cook y Wall, en trabajadores de industria manufacturera en Reino Unido. Posteriormente fue adaptada al español por Pérez y Fidalgo, y al medio local por Paz y Pereda (2021). El instrumento está compuesto por 15 ítems, usando una escala de respuesta tipo Likert, las puntuaciones obtenidas permitirán identificar el grado de satisfacción de los trabajadores hacia su puesto de trabajo, mediante el análisis de dos dimensiones: intrínseca (7 ítems) y extrínseca (8 ítems).

En cuanto a las propiedades psicométricas del instrumento original, en el estudio de Pérez y Fidalgo, se estableció una validez de contenido, procedimientos que permitieron traducir y adaptar el contenido de los ítems a la población española. Por otro lado, se realizó un análisis de los ítems, donde se determinó una estructura factorial de dos factores, los cuales explican el 58.82% de la varianza del constructo; encontrando valores de ajuste considerados aceptables ($CFI=0.961$ y $TLI=0.946$). En lo que respecta a la confiabilidad, se encontraron valores de alfa de Cronbach entre 0.85 y 0.88 , considerados altos; además, en se aplicó un test-retest donde se obtuvo un coeficiente de 0.63 (Arias et al., 2017).

En el ámbito nacional, se analizaron las propiedades psicométricas en el estudio de Paz y Pereda (2021), en dicha investigación se estableció un análisis de validez de contenido, donde se determinó un valor de V-Aiken de 0,80, indicando que la escala mide lo que dice medir; de la misma manera, se realizó un análisis factorial, donde se obtuvo valores de $KMO=0,914$, prueba de Bartlett =931.7 ($df=105$; $p=0.000$), comunalidad superior a 0,25; indicando que el constructo posee validez. Por otro lado, se aplicó un análisis de consistencia interna, donde se determinó un valor de confiabilidad de 0.883 mediante el estadígrafo de alfa de Cronbach.

En el presente estudio el instrumento fue sometido a procedimientos para determinar las propiedades psicométricas en la población de estudio; para ello, se realizó una valoración por medio de juicio de expertos (tres), quienes determinaron que el contenido presenta claridad, relevancia y pertinencia. Por otro lado, se aplicó una prueba piloto a 100 trabajadores de seguridad de Lima Metropolitana, los datos recolectados permitieron realizar un análisis factorial confirmatorio, donde se obtuvo valores de $X^2=116$ y $p<0.001$, coeficiente de RMSEA = 0.133, SRMR=0.0478, CFI=0.934 y TLI=0.913, considerandos aceptables, determinando que el constructo conformado por dos factores es válido. Además, se realizó un análisis de consistencia interna, para determinar la confiabilidad del cuestionario, de donde se obtuvo un valor de alfa de Cronbach $\alpha=0.971$.

3.5 Procedimientos

El proceso de recolección de información, estuvo conformado por los siguientes procedimientos: a) se solicitó los permisos a los directivos de la institución, para recolectar datos dentro de la entidad; b) se diseñó los formularios para la aplicación, los cuales incluyeron un consentimiento informado, una ficha de datos sociodemográficos, el cuestionario de riesgos psicosociales y la escala de satisfacción laboral; c) se coordinó con las autoridades de la institución sobre las fechas y las instalaciones que se utilizaron para la recolección de información; d) se aplicó los formularios de recolección de datos, dicha actividad se realizó de manera colectiva, brindando las instrucciones e información del estudio tanto de manera verbal como escrita; e) las respuesta de los trabajadores fueron codificadas

(valores numéricos) y organizadas en una base de datos usando para ello programas informáticos.

3.6 Método de análisis de datos

Los datos recolectados fueron sometidos a una serie de operaciones y procedimientos estadísticos, los cuales corresponden a la estadística descriptiva y estadística inferencial. Sobre ello, el análisis descriptivo se realizó para determinar el nivel de riesgos psicosociales y el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores, usando medidas de frecuencias y porcentajes. Por otro lado, se utilizó el análisis inferencial para contrastar las hipótesis planteadas; para ello, los datos fueron procesados mediante la prueba de normalidad de Kolmogorov, donde se determinó que los datos presentan una distribución no normal, de dicho procedimiento se determinó el uso de estadísticos no paramétricos (Rho Spearman) para correlacionar las variables (Spearman) (Berkovich y Eval, 2017).

3.7 Aspectos éticos

Los procedimientos que se desarrollaron dentro de la investigación se ajustaron a los diversos principios del quehacer científico. Los aspectos éticos que se consideraron para la investigación son: a) autonomía, es decir los trabajadores que conformaron el grupo muestral, participaron de manera voluntaria e informada, los cuales fueron informados acerca de los objetivos y la confidencial de la información brindada; b) justicia, indicando que todos los trabajadores fueron tratados con igualdad, respetando íntegramente sus derechos fundamentales; c) beneficencia, esto quiere decir que los objetivos de la investigación estuvieron orientados a contribuir y mejorar una problemática que afecta a personas, es decir aportar beneficios a la población de estudio; d) no maleficencia, lo cual describe que los procedimientos investigativos no generaron daños en la salud física o psicológica de los trabajadores, tampoco afectó la imagen de la institución (Basias y Pollalis, 2018; Tobi y Kampen, 2018).

Por otro lado, para la recolección de información se utilizó instrumentos psicológicos adaptados (validez y confiabilidad) a la realidad que se busca medir; asimismo, se ha respetado el derecho de autoría de los documentos revisados, los cuales han sido citados de acuerdo a la normativa vigente (Normas APA). Por

consiguiente, el trabajo se ajusta a criterios éticos establecidos en la normativa nacional e internacional para la realización de estudios psicológicos, tanto para la redacción, recolección de datos y publicación.

IV. RESULTADOS

En las líneas siguientes, se presentan los resultados encontrados de acuerdo a los objetivos planteados.

Tabla 1

Relación entre los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de seguridad de Lima Metropolitana

			Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Riesgos psicosociales	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	-.479** .000
		N	186

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

En la tabla 1 se presentan los coeficientes de correlación mediante el estadístico Rho de Spearman para los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral. Del análisis, se obtuvo un valor de significancia de $p=0.000$ ($p<0.05$), indicando que las puntuaciones analizadas presentan una relación significativa, por lo que se acepta la hipótesis de estudio (ha); asimismo, se encontró un valor de $Rho=-0.479$, que explica que entre las variables existe una correlación negativa media. Los resultados demostraron que los riesgos psicosociales se relacionan de manera inversa con la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de seguridad de Lima Metropolitana.

Tabla 2

Niveles de riesgos psicosociales en una empresa de seguridad de Lima Metropolitana

	Dimensiones											
	Riesgos psicosociales		Exigencias psicológicas		Trabajo activo		Apoyo social		compensaciones		Doble presencia	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	30	16.1%	28	15.1	35	18.8	35	18.8	25	13.4	34	18.3
Medio	80	43.0%	92	49.5	74	39.8	79	42.5	79	42.5	59	31.7
Alto	76	40.9%	66	35.5	77	41.4	72	38.7	82	44.1	93	50.0
Total	186	100.0%	186	100.0	186	100.0	186	100.0	186	100.0	186	100.0

En la tabla 2 se presenta el análisis realizado sobre la percepción de 186 trabajadores, donde el 43.0% percibe un nivel medio de riesgos psicosociales, el 40.9% manifiesta que existe un nivel alto y un 16.1% lo categoriza como bajo. En el análisis de dimensiones se encontró que, las exigencias psicológicas, son percibidas en un nivel medio por el 49.5% de los trabajadores, el 35.5% lo considera en nivel bajo y el 15.1% lo percibe como un bajo riesgo; en la dimensión trabajo activo, el 41.4% percibe un riesgo alto, el 39.8% un nivel medio y un 18.8% lo considera bajo; en el apoyo social, el 42.5% de los trabajadores lo categoriza como medio, seguido de un 38.7% que lo percibe como alto y un 18.8% sostiene que existe un bajo riesgo en esta dimensión; en la dimensión compensaciones, el 44.1% manifiesta un nivel alto, el 42.5% la ubica en un nivel medio y un 13.4% considera que existe un nivel bajo de compensaciones. Finalmente, en la dimensión doble presencia, el 50% de los trabajadores percibe un nivel alto, el 31.7% lo considera un riesgo medio y un 18.3% bajo riesgo.

Del análisis, desde la percepción de los trabajadores de una empresa de seguridad existe un nivel medio de riesgos psicosociales con tendencia a ser alto. Asimismo, se identificó que en la dimensión exigencias psicológicas y apoyo social se percibe un nivel medio de riesgo; por otro lado, en la dimensión trabajo activo, compensaciones y doble presencia el nivel percibido es alto en la mayoría de los trabajadores.

Tabla 3

Niveles de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad de Lima Metropolitana

	Dimensiones					
	Satisfacción laboral		Satisfacción intrínseca		Satisfacción extrínseca	
	fi	%	fi	%	fi	%
Baja	59	31.7%	60	32.3%	53	28.5%
Media	73	39.2%	68	36.6%	68	36.6%
Alta	54	29.0%	58	31.2%	65	34.9%
Total	186	100.0%	186	100.0%	186	100.0%

En la tabla 3 se puede apreciar que el 39.2% manifiesta una satisfacción media, un 31.7% se encuentra altamente satisfecho y un 31.7% expresa una baja satisfacción laboral. En el análisis de sus dimensiones, en la dimensión satisfacción intrínseca, el 36.6% se muestra medianamente satisfecho, el 32.3% manifiesta baja satisfacción y un 31.2% percibe una alta satisfacción; en la dimensión extrínseca, el 36.6% se encuentra medianamente satisfecho, el 34.9% presenta alta satisfacción y un 28.5% experimenta una baja satisfacción. De acuerdo al análisis, se identificó que la satisfacción laboral es percibida como media con tendencia a ser baja en una empresa de seguridad de Lima Metropolitana.

Tabla 4

Relación entre los riesgos psicosociales y la satisfacción intrínseca en trabajadores de una empresa de seguridad de Lima Metropolitana

			Satisfacción intrínseca
Rho de Spearman	Riesgos psicosociales	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	-.497**
		N	.000
			186

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

En la tabla 4 se describen los resultados obtenidos mediante la aplicación del estadístico Rho de Spearman para los riesgos psicosociales y la dimensión satisfacción intrínseca. Se obtuvo un valor de significancia de $p=0.000$ ($p<0.05$), indicando que las puntuaciones analizadas presentan una relación significativa, por lo que se acepta la hipótesis de estudio (ha). Por otro lado, se encontró un valor de $Rho=-0.497$, que indica que entre las variables existe una correlación negativa media. Los resultados demostraron que los riesgos psicosociales se relacionan de manera inversa con la satisfacción intrínseca en trabajadores de una empresa de seguridad de Lima Metropolitana.

Tabla 5

Relación entre los riesgos psicosociales y la satisfacción extrínseca en trabajadores de una empresa de seguridad de Lima Metropolitana

			Satisfacción extrínseca
Rho de Spearman	Riesgos psicosociales	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	-.429**
		N	.000
			186

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

Sobre el objetivo específico 4, en la tabla 5 se describen los resultados obtenidos mediante la aplicación del estadístico Rho de Spearman para los riesgos psicosociales y la dimensión satisfacción extrínseca. En dicho procedimiento se obtuvo un valor de significancia de $p=0.000$ ($p<0.05$), indicando que las puntuaciones analizadas presentan una relación significativa, por lo que se acepta la hipótesis de investigación (ha). De igual manera, se identificó un coeficiente de $Rho=-0.429$, que indica que entre las variables existe una correlación negativa media. Los resultados demostraron que los riesgos psicosociales se relacionan de manera inversa con la satisfacción extrínseca en trabajadores de una empresa de seguridad de Lima Metropolitana.

V. DISCUSIÓN

En la presente investigación se realizó un análisis usando técnicas de la estadística descriptiva e inferencial, para determinar la relación entre los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de seguridad de Lima Metropolitana. En las líneas siguientes se comparan los resultados obtenidos con los encontrados en otros estudios y con los fundamentos teóricos del tema de investigación.

En lo referente al objetivo general, los resultados demostraron que los riesgos psicosociales se relacionan de manera inversa con la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de seguridad de Lima Metropolitana. Estos hallazgos son similares a lo encontrado por Díaz y Carrasco (2018), Espinoza et al. (2020), Patían (2019) y Rivera et al. (2021), quienes determinaron que los riesgos psicosociales son factores que se encuentran relacionados de manera inversa con la satisfacción que experimentan los trabajadores. En la misma línea, Carrasco et al. (2020) y Medrano, et al. (2021) sostuvieron que los estresores laborales que existen dentro de la institución, poseen un efecto negativo en el comportamiento, en el clima, satisfacción y por ende genera un menor rendimiento de los trabajadores.

Desde los fundamentos del Método COPSOQ, los riesgos psicosociales representan un conjunto de elementos, características y situaciones que existen en el contexto laboral y representan un riesgo para la salud, generando efectos negativos sobre la salud y el bienestar de los trabajadores (Cerdeña y Porras, 2018). Sin embargo, si bien los riesgos psicosociales provienen de las características del entorno de trabajo, las consecuencias de estos tienden a estar reguladas y moderadas por los recursos y capacidades personales de los integrantes de la organización, por ello, se tiene un efecto diferente en cada uno de los trabajadores. Estos resultados permiten explicar que la presencia de características que ponen el riesgo la salud de los trabajadores (física o psicológica), están asociadas a menores niveles de satisfacción en los trabajadores; por lo contrario, la reducción de estos riesgos genera espacios donde los trabajadores desempeñan su trabajo de mejor manera, experimentando mayores niveles de satisfacción hacia su puesto de trabajo.

En cuanto al objetivo descriptivo 1, desde la percepción de los trabajadores de una empresa de seguridad existe un nivel medio de riesgos psicosociales con tendencia a ser alto; asimismo, se identificó que en la dimensión exigencias psicológicas y apoyo social se percibe un nivel medio de riesgo; por otro lado, en la dimensión trabajo activo, compensaciones y doble presencia el nivel percibido es alto en la mayoría de los trabajadores. Estos resultados concuerdan con los estudios de Guamán et al. (2017) y Medrano et al. (2021), donde predominó el nivel promedio de riesgos psicosociales, destacando los factores asociados a condiciones de trabajo, la carga de trabajo y contenido y características de trabajo. De igual manera, en Díaz y Carrasco (2018) se encontró un nivel regular de riesgos psicosociales, donde se encontró mayores puntuaciones en la doble presencia, compensaciones y exigencias psicológicas.

Desde el modelo COPSOQ los riesgos psicosociales son resultado de las demandas de trabajo, características desfavorables del ambiente y un déficit de recursos y capacidades de afrontamiento por parte de la organización; asimismo, se sostiene que el desequilibrio entre intensidad del esfuerzo y la recompensa recibida aumentan el riesgo de dichos factores (Carrillo et al., 2018; Rubiano y Aponte, 2018). Estos hallazgos permiten explicar la presencia de determinadas condiciones laborales que afectan el desempeño de trabajo diario, las cuales generan consecuencias negativas en la salud como estrés constante, dolores de cabeza, problemas musculoesqueléticos, frecuentemente faltan y tienden a realizar comportamientos en contra de la institución, como no usar equipos de protección personal, no asistir a las capacitaciones y desacatar el reglamento interno, entre otras.

En lo que respecta al objetivo específico 2, se identificó que la satisfacción laboral es percibida como regular con tendencia a ser baja en una empresa de seguridad de Lima Metropolitana; de igual manera, se encontró una satisfacción media en la dimensión intrínseca y extrínseca. Los hallazgos van en concordancia de lo encontrado por Carrasco et al., (2020) y Patían (2019) quienes identificaron que existe una satisfacción laboral media en la muestra analizada, describiendo que solo una porción menor de los trabajadores se siente complacidos con su trabajo.

Sobre ello, desde la teoría Bifactorial de Herzberg, se describe que la satisfacción laboral de los trabajadores se produce por la interacción de factores intrínsecos como la realización personal, motivación y crecimiento profesional; y factores extrínsecos, como remuneraciones, características ambientales, beneficios sociales, políticas, liderazgo, entre otros; la existencia de dichas condiciones determina una actitud favorable o desfavorable hacia su puesto de trabajo (Monu y Abhigyan, 2020; Thant y Chang, 2021). Los resultados permiten explicar que dentro de la organización existen una percepción negativa de los trabajadores sobre las condiciones físicas, relaciones interpersonales, liderazgo, posibilidades y oportunidades de desarrollo, horarios de trabajo, trabajo monótono y disconformidad con el sueldo recibido.

En referencia al objetivo específico 3, los resultados demostraron que los riesgos psicosociales se relacionan de manera inversa con la satisfacción intrínseca en trabajadores de una empresa de seguridad de Lima Metropolitana. Los hallazgos concuerdan con el estudio de Millones (2022) donde se concluyó que, la exposición a condiciones físicas y psicológicas deficientes en el trabajo disminuye la satisfacción laboral intrínseca de los trabajadores. De igual manera, Reátegui et al., (2021) identificaron que la presencia de riesgos ergonómicos que se encuentra en el ámbito de trabajo, presenta una asociación inversa con las dimensiones de la satisfacción laboral.

En este sentido, las demandas o exigencias asociadas a las actividades laborales, debido a un exceso o déficit configuran una amenaza contra vida y la salud del personal que se desempeña dentro de una organización; generando dificultades para el desarrollo personal y profesional de los mismos (Lima et al., 2019; Seijas, 2019). Los hallazgos encontrados permiten explicar que la presencia de características que ponen el riesgo la salud de los trabajadores, están relacionados a una menor satisfacción en lo que respecta a la realización personal, aprendizaje, motivación y elementos asociados hacia la tarea; por lo contrario, la reducción de los factores de riesgo, permiten que el trabajador presente niveles más altos de satisfacción intrínseca.

En cuanto al objetivo específico 4, los resultados demostraron que los riesgos psicosociales se relacionan de manera inversa con la satisfacción extrínseca en trabajadores de una empresa de seguridad de Lima Metropolitana. Los hallazgos son similares al estudio de Millones (2022) donde se determinó que las condiciones físicas y psicológicas deficientes en el trabajo disminuye la satisfacción laboral extrínseca de los trabajadores. Por otro lado, en el estudio de Guamán et al. (2017) se estableció que los riesgos psicosociales que existen dentro de la organización, se relacionan de manera inversa con la satisfacción de los trabajadores hacia las condiciones y características del trabajo.

Al respecto, los factores externos, que representan situaciones o elementos que se encuentran alrededor del trabajador, son determinados por la organización y dirección de la misma empresa, por lo cual la persona no tiene control sobre ellos; tienden a estar presentes con mayor predominancia en las organizaciones, donde se busca que el trabajador se sienta satisfecho mediante elementos externos, pero en la práctica diaria estos factores poseen limitada influencia en los trabajadores (Thant y Chang, 2021). Los hallazgos permiten explicar que la existencia de mayores niveles de riesgos psicosociales, están relacionados a menores niveles de satisfacción en aspectos relacionados a la organización de las actividades del trabajo, como horarios, beneficios laborales, condiciones ambientales y factores de ergonomía; en este sentido, la reducción de dichos riesgos permite que los trabajadores posean mayores niveles de satisfacción extrínseca.

VI. CONCLUSIONES

Primera. - Se determinó que los riesgos psicosociales se relacionan de manera inversa con la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de seguridad de Lima Metropolitana. Estos resultados permiten explicar que la presencia de características que ponen el riesgo la salud de los trabajadores (física o psicológica), están asociadas a menores niveles de satisfacción en los trabajadores.

Segunda. - Se identificó que los trabajadores de una empresa de seguridad de Lima Metropolitana perciben un nivel medio de riesgos psicosociales con tendencia a ser alto. En el análisis por dimensiones, se identificó que en la dimensión exigencias psicológicas y apoyo social se percibe un nivel medio de riesgo; en la dimensión trabajo activo, compensaciones y doble presencia el nivel percibido es alto en la mayoría de los trabajadores. Esto quiere decir que, dentro de la organización las actividades laborales tienden a ser exigentes en cuanto a tiempo y dificultad, con un limitado apoyo de los compañeros y superiores, escasas oportunidades de crecimiento, bajas remuneraciones y donde los trabajadores tienden a realizar en simultáneo actividades del ámbito familiar, dichas condiciones representan un riesgo para la salud de las personas.

Tercera. - Se identificó que la satisfacción laboral es percibida como regular con tendencia a ser baja en una empresa de seguridad de Lima Metropolitana. En cuanto al análisis de dimensiones, se encontró una satisfacción media en la dimensión intrínseca y extrínseca. Es decir, los trabajadores experimenten cierta disconformidad con su ámbito de trabajo, tanto en aspectos relacionados a su realización personal, motivación y aprendizaje; como también sobre los horarios de trabajos, beneficios laborales y condiciones de trabajo.

Cuarta. - Se determinó que los riesgos psicosociales se relacionan de manera inversa con la satisfacción intrínseca en trabajadores de una empresa de seguridad de Lima Metropolitana. Los hallazgos encontrados permiten explicar que la presencia de características que ponen el riesgo la salud de los trabajadores, están relacionados a una menor satisfacción en lo que respecta a la realización personal, aprendizaje, motivación y elementos asociados hacia la tarea.

Quinta. - Se estableció que los riesgos psicosociales se relacionan de manera inversa con la satisfacción extrínseca en trabajadores de una empresa de seguridad de Lima Metropolitana. Los hallazgos permiten explicar que la existencia de mayores niveles de riesgos psicosociales, están relacionados a menores niveles de satisfacción en aspectos relacionados a la organización de las actividades del trabajo, como horarios, beneficios laborales, condiciones ambientales y factores de ergonomía.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. - A la gerencia de la empresa de seguridad, se recomienda diseñar y ejecutar un Plan de Mejora Continua para optimizar los procedimientos dentro de la organización, con el propósito de reducir los riesgos psicosociales existentes; donde se incluya un programa de capacitación de personal, mejora de los procesos operativos y un programa de desarrollo del personal. Dicha propuesta como estrategia para mejorar la satisfacción de los trabajadores dentro de la empresa.

Segunda. - Al área de gestión administrativa, se recomienda diseñar un Plan de Mejora sobre el diseño de tareas, actividades de seguimiento y supervisión, beneficios de los trabajadores, oportunidades de crecimiento dentro de la empresa, soporte y apoyo al personal; con el propósito, de reducir los niveles de riesgo psicosocial que en la actualidad existen en la organización. Dicha recomendación se debe a que las condiciones actuales representan un riesgo para la salud de los trabajadores.

Tercera. - Al área de recursos humanos, diseñar un programa para mejorar la satisfacción de los trabajadores, el cual incluya el desarrollo de habilidades blandas, habilidades sociales e incentivos laborales para los trabajadores, con el propósito de mejorar su desempeño y la relaciones con los demás, para desarrollar una mejor percepción de su entorno laboral. Asimismo, se recomienda implementar un sistema de medición de la satisfacción laboral de manera periódica, para conocer de manera precisa las necesidades de los trabajadores con respecto a su trabajo.

Cuarta. - Al área de gestión administrativa, se recomienda diseñar y ejecutar un Plan de Mejora de los diversos procesos dentro de la empresa, con el propósito de controlar y reducir los riesgos psicosociales, donde se consideren la mejora de las oportunidades de mejora y programa de desarrollo del personal; con el propósito de mejora la satisfacción de los trabajadores sobre aspectos asociados a la realización personal, aprendizaje y motivación.

Quinta. - Al área de gestión administrativa, se recomienda diseñar y ejecutar un Plan de Mejora de los diversos procesos dentro de la empresa, para disminuir la presencia de riesgos psicosociales; donde se incluya la reestructuración de la organización de las actividades y procedimientos, horarios laborales, mejora de los ambientes de trabajo, inclusión de mobiliario ergonómico y mejora de las remuneraciones, para lograr que se aumente la satisfacción frente a estos aspectos.

REFERENCIAS

- Agnes, M. Dumetier, F., Poyard, G., Mantha, M., & Vézina, M. (2019). Pilot project for identifying psychosocial risk factors among senior physicians in the pediatric medical center of a university hospital center. *Occupational and Environmental Medicine*, 76, 20-28. <https://doi.org/10.1136/OEM-2019-EPI.168>
- Andersen, L., Vinstrup, J., Villadsen, E., Jay, K., & Markus, D. (2019). Physical and psychosocial work environmental risk factors for back injury among healthcare workers: Prospective cohort study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16 (22), 4528. <http://dx.doi.org/10.3390/ijerph16224528>
- Arias, W., Rivera, R. y Ceballos, K. (2017). Análisis psicométrico de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall en una muestra mulocupacional de Arequipa, Perú. *Interacciones*, 3(2), 79-85. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6093599>
- Barn, J., Barn, J., Downey, L., Wetten, A., MacDougall, L., & Hudson, M. (2021). PWE-12 Psychosocial risk factors are significantly associated with higher mortality in patients undergoing liver transplantation. *Gut*, 70, A109. <https://doi.org/10.1136/gutjnl-2021-BSG.202>
- Basias, N., & Pollalis, Y. (2018). Quantitative and qualitative research in business & technology: Justifying a suitable research methodology. *Review of Integrative Business and Economics Research*, 7, 91-105. http://buscompress.com/uploads/3/4/9/8/34980536/riber_7-s1_sp_h17-083_91-105.pdf
- Beltrán, J. y Carvajal, A. (2019). Agotamiento profesional en personal de enfermería y factores de riesgo psicosocial. *Archivos Venezolanos De Farmacología y Terapéutica*, 38(4), 501-508. <https://www.redalyc.org/journal/559/55964256022/html/>

- Berkovich, I., & Eyal, O. (2017). Methodological review of studies on educational leaders and emotions (1992-2012). *Journal of Educational Administration*, 55(5), 469-491. <https://doi.org/10.1108/JEA-07-2016-0078>
- Candia, M. y Pérez, J. (2018). *Manual del Método del Cuestionario Suseso/ Istars 21*. (2a Ed.). SUSESO.
- Carrasco, O., Castillo, E., Salas, R. y Reyes, C. (2020). Estresores laborales y satisfacción en enfermeras peruanas durante la pandemia de COVID – 19. *Creativo Commons*, 1-14. <https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.1468>
- Carrillo, C., Ríos, M., Escudero, L. y Martínez, M. (2018). Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo. *Enfermería Global*, 17(2), 304-324. <https://doi.org/10.6018/eglobal.17.2.277251>
- Cerda, G. y Porras, F. (2018). Revisión de las Propiedades de Psicométricas de la Escala de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo SUCESO/ISTAS 21 en el Contexto Chileno. *Ciencias & Trabajo*, 20 (63), 121-125. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v20n63/0718-2449-cyt-20-63-00121.pdf>
- Cortez, D., Mendoza, N., Tocto, N. y Turpo, J. (2021). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en docentes durante el confinamiento por la pandemia COVID-19. *Propósitos y Representaciones*, 9(3), 1-11. <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2021.v9n3.812>
- Coutinho, H., Queirós, C., Henriques, A., Norton, P., & Alves, E. (2018). Work-related determinants of psychosocial risk factors among employees in the hospital setting. *Work*, 61(4), 551-560. <https://doi.org/10.3233/WOR-182825>
- Dahler, P., Sundby, A., & Boodhoo, A. (2020). Can occupational health and safety management systems address psychosocial risk factors? an empirical study. *Safety Science*, 130, 1-16. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2020.104878>
- Díaz, F., & Carrasco, M. (2018). Efectos del clima organizacional y los riesgos psicosociales sobre la felicidad en el trabajo. *Contaduría y Administración*, 63 (4), 1-14. <http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1142>

- Dioses, J. (2021). *Propiedades psicométricas del cuestionario de riesgos psicosociales SUSESO-Istas 21 en personal civil de una institución militar, 2021* [Tesis doctoral, Universidad César Vallejo]. Repositorio Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71091>
- Donoso, G., Valderrama, C., & La Brenz, C. (2021). Human rights in Chilean social work: Lessons from Chile to prepare social work students for human rights practice. *Journal of Human Rights and Social Work*, 6(2), 108-119. <http://dx.doi.org/10.1007/s41134-020-00156-8>
- Espinoza, J., Hernández, J., Bermúdez, V., Rodríguez, J., Peñaloza, M., Chacón, G. y Gómez, J. (2018). Nociones generales de muestreo aplicadas a las ciencias de la salud. *Archivos Venezolanos De Farmacología y Terapéutica*, 37(5), 438-446. <https://www.redalyc.org/journal/559/55963207003/55963207003.pdf>
- Espinoza, E., Quimí, J., Escobar, K. y Camacho, I. (2020). Riesgos psicosociales y satisfacción laboral en empresas que prestan servicios de salud ocupacional: Un estudio en la ciudad de Guayaquil. *Revista Psicología UNEMI*, 4 (7), 21-39. <https://doi.org/10.29076/issn.2602-8379vol4iss7.2020pp21-39p>
- Girgis, I. (2018). Psychosocial risk factors and processes impeding adaptive capacities and contributing to psychosocial distress among later-life Egyptian immigrants. *Journal of Gerontological Social Work*, 61(4), 350-374. <https://doi.org/10.1080/01634372.2017.1417341>
- Gómez, V., Lyria P. y Hermosa, M. (2019). Riesgos para la salud de profesores universitarios derivados de factores psicosociales laborales. *Universitas Psychologica*, 18(3), 1-15. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy18-3.rspu>
- Guamán, M., Bejarano, B. y Gaibor, I. (2017). Los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral en personal administrativo de una institución de educación superior en la república del Ecuador. *Publicando*, 12 (2), 711-729. https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/754/pdf_545

- Gull, K., Azhar, A., & Gull, S. (2022). Impact of emotional labor on employee wellbeing in the presence of psychological capital. *Journal of Behavioural Sciences*, 32(1), 271-284. http://pu.edu.pk/images/journal/doap/PDF-FILES/12_V32-1-2022.pdf
- Hernández, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación, las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill
- Holmberg, C., Caro, J., & Sobis, I. (2018). Job satisfaction among swedish mental health nursing personnel: Revisiting the two-factor theory. *International Journal of Mental Health Nursing*, 27(2), 581-592. <https://doi.org/10.1111/inm.12339>
- Hurtado, F. (2020). Methodological Foundations of Research: The Genesis of New Knowledge. *Scientific*, 5 (16), 99-119. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2020.5.16.5.99-119>
- Lima, I., Parma, G., Cotrim, T., & Moro, A. (2019). Psychometric properties of a medium version of the Copenhagen psychosocial questionnaire (COPSOQ II) for southern brazil. *Work*, 62(2), 175-183. <https://doi.org/10.3233/WOR-192853>
- Medrano, G., Paredes, M., Ramirez, M., y Ramirez, E. (2021). Incidencia de los Factores psicosociales en empleados del sector público de la provincia de Tarma. *Gaceta Científica*, 7(3), 109-114. <https://doi.org/10.46794/gacien.7.3.1137>
- Meinertsen, B. (2021). Work and the need for meaning: Comments on 'should humans work?'. *Telecommunications Policy*, 45(1), 1-4. <http://dx.doi.org/10.1016/j.telpol.2020.102095>
- Mejía, C., Chacón, J., Enamorado, O., Garnica, L., Chacón, S. y García, Y. (2020). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28 (3), 204-212. <https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v28n3/1132-6255-medtra-28-03-204.pdf>

- Millones, M. (2022). Condiciones de trabajo y satisfacción laboral de las enfermeras del Complejo Hospitalario PNP Luis N Sáenz. *Científica*, 1 (4), 39-51. <https://revistacientifica.edu.pe/index.php/revistacientifica/article/view/21/139>
- Monroy, A. y Juárez, A. (2019). Factores de riesgo psicosocial laboral en académicos de instituciones de educación superior en Latinoamérica: Una revisión sistemática. *Journal of Indo - European Studies*, 47(3), 248-260. <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.361>
- Monu, S., & Abhigyan, B. (2020). A study to measure job satisfaction among academicians using Herzberg's theory in the context of northeast India. *Global Business Review*, 21(1), 197-218. <https://doi.org/10.1177/0972150918816413>
- Munyeka, W., & Setati, S. (2022). Organisational politics on job satisfaction: An empirical study of police officials in a selected police service station. *Africa's Public Service Delivery and Performance Review*, 10(1), 1-12. <https://doi.org/10.4102/apsdpr.v10i1.552>
- Ochoa, L. y Moreno, E. (2019). Estructura y movidas de la sección "metodología" en tesis de posgrado de educación. *Enunciación*, 24(2), 133-151. <https://doi.org/10.14483/22486798.14772>
- Organización Internacional del Trabajo. (2021). *Seguridad y salud en el centro del futuro del trabajo*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_686762.pdf
- Páez, M. y Castaño, J. (2019). Ocupación laboral y relación entre calidad de vida laboral percibida, inteligencia emocional y estrategias de afrontamiento en egresados universitarios. *Revista De La Facultad De Medicina*, 67(4), 419-427. <http://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v67n4.71216>
- Palacios, E. (2020). Factores psicosociales y prácticas organizacionales de prevención y control de riesgos en un Hospital de Huánuco, Perú, 2019. *Gaceta Científica*, 6 (4), 192-203. <https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/978/829>

- Parlamento Europeo (2021). *Sobre un nuevo marco estratégico de la UE en materia de salud y seguridad en el trabajo posterior a 2020*. https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/EMPL-PR-697687_ES.pdf
- Patían, J. (2019). Efecto de los riesgos psicosociales en la satisfacción laboral y los trastornos psicósomáticos en trabajadores del sector público. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 8 (21). <https://www.redalyc.org/journal/6379/637968305002/>
- Paz, E. y Pereda, A. (2020). *Propiedades psicométricas de la escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall en una empresa privada de Lima, 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/51078>
- Paz, J. Huamán, S. y Paredes, J. (2020). Endomarketing, compromiso organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una asociación educativa. *Apuntes Universitarios*, 10(4), 108-125. <https://doi.org/10.17162/au.v10i4.495>
- Pérez, J. Turpo, J. y López, J. (2019). Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en los docentes universitarios. *Espacios*, 40 (19), 13 – 25. <https://www.revistaespacios.com/a19v40n19/a19v40n19p13.pdf>
- Piko, B., & Mihálka, M. (2017). 'A study of work satisfaction, burnout and other work-related variables among hungarian educators'. *European Journal of Mental Health*, 12(2), 152-164. http://publicatio.bibl.uszeged.hu/15309/1/ejmh_2017_2_piko_mihalka_152_164.pdf
- Platt, R., & Arribas, E. (2017). Psychosocial risk factors mental health symptoms, and intervention preferences of latin immigrant parents presenting to a pediatric clinic. *Journal of Clinical and Translational Science*, 1, 73-74. <https://doi.org/10.1017/cts.2017.260>
- Ramos, A., Coral, J., Villota, K., Cabrera, C., Herrera, J., y Rivera, D. (2020). Salud laboral en administrativos de educación superior: Relación entre bienestar

psicológico y satisfacción laboral. *Archivos Venezolanos De Farmacología y Terapéutica*, 39(2), 237-245. <https://hdl.handle.net/20.500.12442/6330>

Reátegui, M., Reátegui, D., Reátegui, R., & Cabrejos, J. (2021). Riesgo ergonómico y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Luyando en el periodo 2021. *Revista Científica Pakamuros*, 9(3), 98 - 109. <https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v9i3.221>

Rivera, F., Ceballos, P., & González, Y. (2021). Psychosocial risks and job satisfaction: a meaningful relationship for oncology workers. *Aquichan*, 21 (1), 1-10. <https://doi.org/10.5294/aqui.2021.21.1.4>

Rivera, Y. (2018). *Determinantes de la satisfacción laboral en el sector salud peruano* [Tesis de maestría, Universidad del Pacífico]. Repositorio Universidad Pacífico. https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2268/Yael_Tesis_maestría_2018.pdf?sequence=1

Rozman, M., Sternad, S., Bobek, S., & Tominc, P. (2021). Gender differences in work satisfaction, work engagement and work efficiency of employees during the COVID-19 pandemic: The case in Slovenia. *Sustainability*, 13(16), 1 - 17. <https://doi.org/10.3390/su13168791>

Rubiano, M. y Aponte, C. (2018). Estrés laboral y contrato psicológico como elementos relacionales del cambio organizacional. *Diversitas*, 14(1), 149-162. <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v14n1/1794-9998-dpp-14-01-00149.pdf>

Ruiz, G., Roja, M., Aragón, A., Carmenate, L., & Benavides, F. (2017). Effect of informal employment on the relationship between psychosocial work risk factors and musculoskeletal pain in central american workers. *Occupational and Environmental Medicine*, 74(9), 645. <http://dx.doi.org/10.1136/oemed-2016-103881>

Sabater, C. De Armas D. y Cabezas, P. (2019). La satisfacción laboral de los trabajadores sociales en La Rioja de acuerdo con la teoría bifactorial de

Herzberg. *Cuadernos De Trabajo Social*, 32(2), 397-406.
<https://doi.org/10.5209/cuts.58635>

Sandnes, O. & Glavee, R. (2021). Trust in leaders, work satisfaction and work engagement in public hospitals. *International Journal of Public Leadership*, 17(2), 145-159. <https://doi.org/10.1108/IJPL-07-2020-0061>

Schuller, K. (2020). Interventions as the centrepiece of psychosocial risk assessment – why so difficult? *International Journal of Workplace Health Management*, 13(1), 61-80. <https://doi.org/10.1108/IJWHM-07-2018-0098>

Segura, A., Rojas, L. y Benavides, C. (2020). Riesgo psicosocial y desempeño académico: Un análisis en los colegios de la policía nacional adscritos a la ciudad de Bogotá D. C. *Revista Logos, Ciencia & Tecnología*, 12(2), 44-56.
<http://dx.doi.org/10.22335/rlct.v12i2.1129>

Seijas, D. (2019). Riesgos psicosociales, estrés laboral y síndrome burnout en trabajadores universitarios de una escuela de bioanálisis. *Revista De Salud Publica*, 21(1), 102-108. <https://doi.org/10.15446/rsap.v21n1.71907>

Stempel, C. (2021). How to use questionnaire results in psychosocial risk assessment: Calculating risks for health impairment in psychosocial work risk assessment. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(13), 1-18. <https://doi.org/10.3390/ijerph18137107>

Thant, Z., & Chang, Y. (2021). Determinants of public employee job satisfaction in Myanmar: Focus on Herzberg's two factor theory. *Public Organization Review*, 21(1), 157-175. <https://doi.org/10.1007/s11115-020-00481-6>

Tobi, H., & Kampen, J. (2018). Research design: The methodology for interdisciplinary research framework. *Quality and Quantity*, 52(3), 1209-1225. <https://doi.org/10.1007/s11135-017-0513-8>

Torres, R. (2021). Estrés laboral, a propósito del síndrome del trabajador quemado durante la pandemia. *Revista de Derecho Procesal del Trabajo*, 4 (4), 55-72.
<https://doi.org/10.47308/rdpt.v4i4.4>

- Valderrama, S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. San Marcos
- Van Hoffen, F., Rijnhart, J., Giny, N., Labuschagne, J., & Twisk, W. (2021). Distress, work satisfaction, and work ability are mediators of the relation between psychosocial working conditions and mental health-related long-term sickness absence. *Journal of Occupational Rehabilitation*, 31(2), 419-430. <https://doi.org/10.1007/s10926-020-09931-w>
- Wagner, A., Nübling, M., Hammer, A., Manser, T., & Rieger, M. (2020). Comparing perceived psychosocial working conditions of nurses and physicians in two university hospitals in Germany with other german professionals - feasibility of scale conversion between two versions of the german copenhagen psychosocial questionnaire (COPSOQ). *Journal of Occupational Medicine and Toxicology*, 15, 1-18. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32843890/>
- Wiseman, N., Rossmann, C., & Harris, N. (2019). A systematic review of data collection techniques used to measure preschool Children's knowledge of and preference for physical activity. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(6), 1-15. <https://doi.org/10.3390/ijerph16060964>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología	Población y muestra
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre riesgos psicosociales y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de seguridad de Lima Metropolitana, 2022?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación que existe entre riesgos psicosociales y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de seguridad de Lima Metropolitana, 2022.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Los riesgos psicosociales se relacionan de manera inversa con la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de seguridad de Lima Metropolitana, 2022.</p>	Riesgos psicosociales	Exigencias psicológicas	<p>Enfoque: cuantitativo</p> <p>Tipo: básica</p> <p>Diseño: no experimental</p> <p>Alcance: Correlacional</p> <p>Método: Hipotético deductivo</p>	<p>Población:</p> <p>360 trabajadores de una empresa de seguridad de Lima metropolitana.</p> <p>Muestra:</p> <p>186 trabajadores de una empresa de seguridad de Lima metropolitana.</p> <p>Muestreo:</p> <p>No probabilístico</p>
				Trabajo activo y posibilidades de desarrollo		
				Apoyo social y calidad de liderazgo		
				Compensaciones		
				Doble presencia		
<p>Problemas específicos</p> <p>a) ¿Cuál es el nivel de riesgos psicosociales en una empresa de seguridad de Lima Metropolitana, 2022?</p> <p>b) ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de seguridad de Lima</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>a) describir los niveles de riesgos psicosociales en una empresa de seguridad de Lima Metropolitana, 2022</p> <p>b) describir los niveles de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad de Lima</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>Los riesgos psicosociales se relacionan de manera inversa con la satisfacción intrínseca en trabajadores de una empresa de seguridad de Lima Metropolitana, 2022.</p> <p>Los riesgos psicosociales se relacionan de manera inversa con</p>	Satisfacción laboral	Intrínseca	<p>Técnica de recolección de datos:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos de recolección de datos:</p> <p>Cuestionarios</p>	
				Extrínseca		

<p>Metropolitana, 2022?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación que existe entre riesgos psicosociales y satisfacción intrínseca en trabajadores de una empresa de seguridad de Lima Metropolitana, 2022?</p> <p>d) ¿Cuál es la relación que existe entre riesgos psicosociales y satisfacción extrínseca en trabajadores de una empresa de seguridad de Lima Metropolitana, 2022?</p>	<p>Metropolitana, 2022</p> <p>c) identificar la relación que existe entre riesgos psicosociales y satisfacción intrínseca en trabajadores de una empresa de seguridad de Lima Metropolitana, 2022</p> <p>d) Establecer la relación que existe entre riesgos psicosociales y satisfacción extrínseca en trabajadores de una empresa de seguridad de Lima Metropolitana, 2022.</p>	<p>la satisfacción extrínseca en trabajadores de una empresa de seguridad de Lima Metropolitana, 2022.</p>			<p>Técnicas de análisis de información:</p> <p>Estadística descriptiva</p> <p>Estadística inferencial</p>	
---	--	--	--	--	--	--

Anexo 02: Tabla de operacionalización de las variables

Operacionalización de los riesgos psicosociales

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Los riesgos psicosociales son definidos como aquellas demandas o exigencias asociadas a las actividades laborales, que debido a un exceso o déficit configuran una amenaza contra la integridad y la salud de las personas (Cerde y Porras, 2018).	La variable será medida mediante el Cuestionario SUSESO/Istas21, desarrollado por la Superintendencia de Seguridad Social de Chile, el cual es conformado por 20 ítems, con una escala de respuesta tipo Likert; las puntuaciones obtenidas permiten medir los riesgos psicosociales que existen dentro del entorno laboral, a través del análisis de cinco dimensiones: exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social y calidad de liderazgo, compensaciones y doble presencia.	Exigencias psicológicas	Cuantitativas Sensoriales Emocionales Represión de emociones	1-5	Ordinal Siempre =4 Casi siempre=3 A veces = 2 Casi nunca= 1 Nunca = 0
		Trabajo activo y posibilidad de desarrollo	Influencia Control Sentido Integración	6-10	
		Apoyo social y calidad de liderazgo	Roles claros Conflicto Calidad de liderazgo Calidad de la relación	11-15	
		Compensaciones	Inseguridad hacia el contrato Inseguridad hacia las características Estima	16-18	
		Doble presencia	Carga doméstica Preocupación por actividades familiares	19-20	

Operacionalización de la satisfacción laboral

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
La satisfacción laboral hace referencia al grado en que un trabajador se siente complacido en su trabajo, la cual se alcanza por medio de cualidades intrínsecas y extrínsecas de sus labores (Paz y Pereda, 2020).	La variable será medida mediante la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall, adaptada al medio local por Paz y Pereda (2021), la cual está compuesta por 15 ítems, usando una escala de respuesta tipo Likert, las puntuaciones obtenidas permitirán identificar el grado de satisfacción de los trabajadores hacia su puesto de trabajo, mediante el análisis de dos dimensiones: intrínseca y extrínseca.	Satisfacción intrínseca	Desarrollo personal Motivación Relaciones interpersonales	2, 4, 6, 8, 10, 12, 14	Ordinal Muy insatisfecho = 1 Insatisfecho = 2 Moderadamente insatisfecho= 3 Ni satisfecho ni insatisfecho = 4 Moderadamente satisfecho = 5 Satisfecho =6 Muy satisfecho = 7
		Satisfacción extrínseca	Sueldo Ambiente laboral Ergonomía	1, 3, 5, 7, 9, 11, 13, 15	

Anexo 03: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario SUSESO/Istas21

(Adaptado por Dioses, 2021)

Instrucciones:

A continuación, encontrará una lista de preguntas respecto a determinadas características que existen en tu entorno laboral, lee atentamente cada una de ellas y marca con una "X" la respuesta que consideres que describe tu percepción sobre las situaciones planteadas. Considera los siguientes criterios:

Siempre =4

Casi siempre=3

A veces = 2

Casi nunca= 1

Nunca = 0

N°	Ítems	4	3	2	1	0
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?					
2	En su trabajo ¿tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?					
3	En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?					
4	En su trabajo, ¿tiene Ud. 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 o compañera?					
8	Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?					
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?					
10	¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?					
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?					
12	¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?					
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?					
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?					
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?					
16	¿Está preocupado(a) por si lo(la) despiden o no le renuevan el contrato?					
17	¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?					

18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco					
19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?					
20	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?					

Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall

(adaptado por Paz y Pereda, 2021),

Instrucciones:

A continuación, encontrará una serie de enunciados relacionados a su condición laboral, lea atentamente y marque con una "X" la alternativa que describa como se siente ante las situaciones planteadas. Considere los siguientes criterios:

- Muy insatisfecho = 1
- Insatisfecho = 2
- Moderadamente insatisfecho = 3
- Ni satisfecho ni insatisfecho = 4
- Moderadamente satisfecho = 5
- Satisfecho = 6
- Muy satisfecho = 7

N°	Ítems	1	2	3	4	5	6	7
1	Condiciones físicas del trabajo							
2	Libertad para elegir tu propio método de trabajo							
3	Tus compañeros de trabajo							
4	Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho							
5	Tu jefe							
6	Responsabilidad que se te ha asignado							
7	Tu salario							
8	La posibilidad de utilizar tus capacidades							
9	Relaciones entre la dirección y los trabajadores en la empresa							
10	Tus posibilidades de ascender							
11	El modo en que tu empresa es manejada por la dirección							
12	La atención que le prestan a las sugerencias que haces							
13	Tu horario de trabajo							
14	La variedad de tareas que realizas en tu trabajo							
15	Tu estabilidad laboral							

Anexo 04: Autorización de uso de instrumentos

Cuestionario SUSES0/Istas21

Psicóloga:



JUANA DIOSES RIZZI

para mí ▾

mié, 22 jun, 14:24 (hace 3 días) ☆ ↶ ⋮

Estimada Laydy, el cuestionario en mención es de acceso libre, y mi estudio es de propiedades psicométricas, no se hizo ninguna adaptación, puesto que los veremos de los autores chilenos fueron respetados. Si deseas más información te enviaré el manual del IstaS suceso 21 que fue adaptado por el Ministerio de trabajo en Chile. Saludos.

Enviado desde mi Samsung Mobile de Claro

Obtener [Outlook para Android](#)

Anonimato y confidencialidad

Licencia de uso

ISTAS21 (CoPsoQ) es una herramienta de evaluación de riesgos laborales de naturaleza psicosocial que fundamenta una metodología para la prevención. Es la adaptación para el Estado español del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ). Los autores y propietarios del Copyright autorizan su uso en las condiciones establecidas en este manual, especialmente las que se describen bajo el epígrafe «Condiciones de utilización». **El incumplimiento de estas condiciones supondría una violación de la licencia de uso del método.**

Condiciones de utilización

Finalidad preventiva

ISTAS21 (CoPsoQ) es un instrumento de evaluación **orientado a la prevención**. ISTAS21 (CoPsoQ) identifica los riesgos al nivel de menor complejidad conceptual posible, facilita la localización de los problemas y el diseño de soluciones adecuadas; y aporta valores poblacionales de referencia que representan un objetivo de exposición razonablemente asumible a corto plazo por las empresas.

Participación

La participación de los agentes implicados en la prevención (servicio de prevención, delegados de prevención, comité de seguridad y salud, representantes de la dirección y de los trabajadores) es de especial importancia en todos los procesos de prevención de riesgos y, como no podría ser de otra manera, también en la utilización del método ISTAS21 (CoPsoQ).

Anonimato y confidencialidad

El método ISTAS21 (CoPsoQ) es un cuestionario individual, pero no evalúa al individuo sino la exposición a factores de riesgo para la salud de naturaleza psicosocial a través de las respuestas de todo el colectivo empleado en la unidad objeto de evaluación. Por ello, las respuestas al cuestionario son anónimas y debe garantizarse su confidencialidad. Los datos deben ser tratados por personas (ajenas o no a la empresa) que asuman y cumplan rigurosamente con todos y cada uno de los preceptos legales y éticos de protección de la intimidad y de los datos e informaciones personales.

No debe usarse el método ISTAS21 (CoPsoQ) si no se garantiza el anonimato y la confidencialidad de los datos.

No modificación

Algunas preguntas del cuestionario deben ser revisadas y adaptadas a la realidad específica de la población y empresa o institución en la que va a ser usado, teniendo en cuenta los objetivos de análisis y prevención que se persigan y la garantía de anonimato. Estas modificaciones deberán ser acordadas entre técnicos/as, representantes de la dirección y de los trabajadores y trabajadoras.

No puede modificarse ni suprimirse cualquier otra pregunta no incluida en la tabla de preguntas a modificar o suprimir, en el epígrafe «Adaptación del cuestionario». Asimismo no pueden añadirse preguntas, el cuestionario incluye todas las necesarias para la identificación y medida de riesgos. Por otro lado, la introducción de preguntas tendría graves consecuencias en el proceso de informatización y análisis.

Escala de Satisfacción Laboral

Psicóloga:

PERMISO PARA EL USO DE SU INSTRUMENTO Recibidos x



LAYDY VANESSA ROSARIO PORTAL <vanessarosariop.18@gmail.com>

8:05 (hace 4 horas)



para acperedar ▾

Estimada Psicóloga

Andrea Pereda Rojas

Mi nombre es Laydy Vanessa Rosario Portal, estudiante de la Universidad César Vallejo – Lima Norte. Me es grato dirigirme a usted para expresar inicialmente mi gratitud por su contribución científica a nuestra profesión, asimismo valorar el tiempo brindado y la atención hacia mi persona.

Con motivo de encontrarme en un proceso de realización de una investigación titulada "Riesgos psicosociales y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de seguridad de Lima Metropolitana, 2022", para obtener el título de Licenciado en Psicología, y siendo un requisito indispensable para la universidad contar con el permiso del autor de los instrumentos de medición, acudo a usted con el objetivo de obtener autorización para utilizar el instrumento denominado SATISFACCIÓN LABORAL, adaptado por su persona; el cual será empleado con fines académicos, respetando de manera rigurosa los derechos de autoría.

Sin otro particular, agradezco de antemano su respuesta y apoyo.

Atte.



Carolina Pereda Rojas

11:37 (hace 48 minutos)



para mí ▾

Estimada Laydy, felicitó su motivación e interés hacia la investigación, el instrumento "Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall", fue adaptado por mi persona a una población de trabajadores de una empresa privada de Lima. Autorizo su uso, siempre que se respeten las características psicométricas de la escala y se respete la autoría.

Éxitos en su investigación.

Anexo 05: Proceso de fórmula de la muestra

$$n = \frac{NZ^2PQ}{d^2(N-1) + Z^2PQ}$$

$$n = \frac{360 \times (1.96)^2 \times (0.5 \times 0.5)}{(0.05)^2 \times (360-1) + (1.96)^2 \times (0.5 \times 0.5)}$$

n=186 trabajadores.

Anexo 06: Prueba piloto

Cuestionario SUSESO/Istas21

A. Análisis de los ítems

Dimensión exigencias psicológicas

Ítems	Desviación				IHC	H ²
	Media	estándar	Asimetría	Curtosis		
RPSI1	1,92	1,107	-,386	-,486	,655	,717
RPSI2	2,25	1,077	-,369	-,296	,519	,807
RPSI3	1,92	1,125	-,013	-,680	,784	,835
RPSI4	1,86	1,189	-,055	-,838	,727	,818
RPSI5	2,29	1,085	-,217	-,302	,604	,778

En la tabla, se observa una curva de asimetría negativa, explicando que la mayor cantidad de datos se aglomeran en los valores menores (menores a 0) a la media aritmética; en lo que respecta a la curtosis, se puede apreciar que los datos se encuentran aglomerados alrededor de la media (menor a 0). Por otro lado, se obtuvo valores de homogeneidad superiores a 0.50, indicando que los ítems correlacionan con el constructo; además, se encontró valores altos de communalidades, superiores a 0.70, indicando el grado en que los factores explican la variable a medir. Por consiguiente, los ítems analizados son aceptables.

Dimensión trabajo activo y posibilidad de desarrollo

Ítems	Desviación				IHC	H ²
	Media	estándar	Asimetría	Curtosis		
RPSI6	1,70	1,227	-,141	-1,395	,736	,781
RPSI7	2,10	1,168	-,159	-,844	,742	,807
RPSI8	1,66	1,183	-,018	-1,047	,883	,836
RPSI9	1,71	1,200	,116	-,895	,829	,796
RPSI10	1,80	1,181	-,053	-,939	,799	,833

En la tabla, se observa una curva asimetría negativa, explicando que la mayor cantidad de datos se aglomeran en los valores menores (menores a 0) a la media aritmética; en lo que respecta a la curtosis, se puede apreciar que los datos se encuentran aglomerados alrededor de la media (menor a 0). Por otro lado, se

obtuvo valores de homogeneidad superiores a 0.70, indicando que los ítems correlacionan con el constructo; además, se encontró valores altos de comunalidades, superiores a 0.70, indicando el grado en que los factores explican la variable a medir. Por consiguiente, los ítems analizados son aceptables.

Dimensión poyo social y calidad de liderazgo

Ítems	Desviación				IHC	H ²
	Media	estándar	Asimetría	Curtosis		
RPSI11	1,65	1,234	-,024	-1,221	,827	,826
RPSI12	1,80	1,172	-,177	-,903	,875	,809
RPSI13	1,90	1,176	-,144	-,870	,755	,814
RPSI14	1,73	1,171	,083	-,757	,849	,791
RPSI15	1,95	1,167	-,174	-,755	,788	,813

En la tabla, se observa una curva asimetría negativa, explicando que la mayor cantidad de datos se aglomeran en los valores menores (menores a 0) a la media aritmética; en lo que respecta a la curtosis, se puede apreciar que los datos se encuentran aglomerados alrededor de la media (menor a 0). Por otro lado, se obtuvo valores de homogeneidad superiores a 0.70, indicando que los ítems correlacionan con el constructo; además, se encontró valores altos de comunalidades, superiores a 0.70, indicando el grado en que los factores explican la variable a medir. Por consiguiente, los ítems analizados son aceptables.

Dimensión compensaciones

Ítems	Desviación				IHC	H ²
	Media	estándar	Asimetría	Curtosis		
RPSI16	1,82	1,242	-,134	-1,145	,811	,758
RPSI17	1,88	1,297	-,141	-1,064	,832	,781
RPSI18	1,89	1,034	-,280	-,592	,751	,763

En la tabla, se observa una curva asimetría negativa, explicando que la mayor cantidad de datos se aglomeran en los valores menores (menores a 0) a la media aritmética; en lo que respecta a la curtosis, se puede apreciar que los datos se encuentran aglomerados alrededor de la media (menor a 0). Por otro lado, se obtuvo valores de homogeneidad superiores a 0.70, indicando que los ítems correlacionan con el constructo; además, se encontró valores altos de

comunalidades, superiores a 0.70, indicando el grado en que los factores explican la variable a medir. Por consiguiente, los ítems analizados son aceptables.

Dimensión doble presencia

Ítems	Desviación				IHC	H ²
	Media	estándar	Asimetría	Curtosis		
RPSI19	1,75	1,158	-,092	-,998	,811	,845
RPSI20	1,69	1,300	-,020	-1,283	,852	,810

En la tabla, se observa una curva asimetría negativa, explicando que la mayor cantidad de datos se aglomeran en los valores menores (menores a 0) a la media aritmética; en lo que respecta a la curtosis, se puede apreciar que los datos se encuentran aglomerados alrededor de la media (menor a 0). Por otro lado, se obtuvo valores de homogeneidad superiores a 0.80, indicando que los ítems correlacionan con el constructo; además, se encontró valores altos de comunalidades, superiores a 0.80, indicando el grado en que los factores explican la variable a medir. Por consiguiente, los ítems analizados son aceptables.

B. Análisis factorial confirmatorio

Índice de ajuste del modelo estimado del Cuestionario SUSES0/Istas21

Medidas de Ajuste Absoluto				Medidas de Ajuste Incremental	
X ²	Sig.	RMSEA	SRMR	CFI	TLI
282	<0.001	0.0873	0.0504	0.934	0.921

Nota: X²= Chi-Cuadrado; gl= grados de libertad; RMSEA= Error de Aproximación Cuadrático Medio; SRMR= Raíz Media Estandarizada Residual Cuadrática; CFI= Índice de Bondad de Ajuste Comparativo; TLI= índice de Tucker-Lewis.

En la tabla, se aprecia los resultados del análisis factorial confirmatorio para el cuestionario de Cuestionario SUSES0/Istas21, el cual representa un procedimiento para probar que tan bien las variables medidas representa el número de constructos. En este sentido, se obtuvo un valor de X² = 282 y p<0.001 indicando que el modelo cuenta con un buen ajuste, el RMSEA = 0.0873 y SRMR=0.0504, indicando que las diferencias normalizadas entre la matriz observada y estimada presentan valores aceptables para garantizar el ajuste; de

igual forma en el coeficiente de CFI =0.934 y TLI=0.921, los cuales fueron superiores a 0.90; por consiguiente, el análisis permite sostener que el modelo es válido desde el punto de vista estructural.

C. Confiabilidad

Coeficiente de confiabilidad mediante el análisis de consistencia interna

	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Escala	0.970	20

En la tabla se presentan los valores de confiabilidad mediante el método de consistencia interna para el Cuestionario SUSES0/Istas21, donde se obtuvo un coeficiente de alfa de Cronbach de 0,970; indicando que el instrumento posee una alta confiabilidad.

D. Percentiles

		Riesgos psicosociales	Exigencias psicológicas	Trabajo activo	Apoyo social	compensaciones	Doble presencia
N	Válido	100	100	100	100	100	100
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media		37,27	10,24	8,97	9,03	5,59	3,44
Desviación estándar		18,754	4,457	5,126	5,186	3,153	2,311
Mínimo		1	0	0	0	0	0
Máximo		75	20	19	20	12	8
Percentiles	1	1,01	,01	,00	,00	,00	,00
	5	7,00	2,05	,00	,00	,00	,00
	10	11,10	4,00	1,00	1,00	1,00	,00
	15	13,15	5,00	2,00	2,00	1,00	,00
	20	16,00	6,20	4,00	4,00	2,00	1,00
	25	21,25	7,00	5,00	5,00	3,00	1,00
	30	23,00	8,00	6,30	5,30	3,00	2,00
	35	30,35	9,00	7,00	7,00	4,00	2,35
	40	32,40	9,40	8,00	8,40	5,40	3,00
	45	38,45	10,00	9,00	10,00	6,00	4,00
	50	41,00	11,00	10,00	10,00	6,00	4,00
	55	43,55	11,00	10,00	11,00	7,00	4,00
	60	46,00	12,00	11,00	11,00	7,00	4,00
	65	47,65	12,00	12,00	12,00	7,00	5,00
	70	49,00	13,00	12,00	12,00	8,00	5,00
75	50,75	13,00	13,00	13,00	8,00	5,00	

80	53,00	14,00	14,00	13,00	9,00	5,80
85	55,85	14,00	14,00	14,85	9,00	6,00
90	61,00	16,00	15,00	15,00	9,00	6,00
95	68,00	18,00	16,00	16,00	10,00	7,00
99	74,96	19,99	18,99	19,98	11,99	8,00

E. Rangos y Niveles

	Riesgos psicosociales	Exigencias psicológicas	Trabajo activo	Apoyo social	compensaciones	Doble presencia
Bajo	0 – 20	0-6	0-4	0-4	0-2	0-1
Medio	21-50	7-13	5-12	5-12	3-7	2-4
Alto	51 – más	14-más	13-más	13 -más	8-más	5-más

Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall

A. Análisis de los ítems

Dimensión intrínseca

Ítems	Desviación				IHC	H ²
	Media	estándar	Asimetría	Curtosis		
SAT2	3,55	1,258	,785	,570	,838	,868
SAT4	3,51	1,360	,631	,560	,862	,889
SAT6	3,48	1,329	,636	,482	,889	,905
SAT8	3,55	1,201	,934	1,634	,749	,801
SAT10	3,54	1,243	,809	,638	,811	,849
SAT12	3,68	1,442	,271	-,327	,570	,691
SAT14	3,58	1,577	,315	-,623	,551	,674

En la tabla, se observa una curva de asimetría negativa, explicando que la mayor cantidad de datos se aglomeran en los valores mayores (mayores a 0) a la media aritmética; en lo que respecta a la curtosis, se puede apreciar que los datos se encuentran aglomerados alrededor de la media (mayor a 0). Por otro lado, se obtuvo valores de homogeneidad superiores a 0.50, indicando que los ítems correlacionan con el constructo; además, se encontró valores altos de comunalidades, superiores a 0.60, indicando el grado en que los factores explican la variable a medir. Por consiguiente, todos los ítems analizados son aceptables.

Dimensión extrínseca

Ítems	Desviación				IHC	H ²
	Media	estándar	Asimetría	Curtosis		
SAT1	3,64	1,307	,671	,198	,848	,883
SAT3	3,44	1,192	,291	,186	,797	,844
SAT5	3,42	1,121	,556	,578	,792	,842
SAT7	3,50	1,219	,837	,875	,822	,867
SAT9	3,52	1,367	,708	,473	,800	,847
SAT11	3,69	1,426	,587	-,357	,638	,747
SAT13	3,66	1,465	,317	-,402	,617	,732
SAT15	3,71	1,274	,445	,523	,548	,678

En la tabla, se observa una curva asimetría negativa, explicando que la mayor cantidad de datos se aglomeran en los valores mayores (mayores a 0) a la media

aritmética; en lo que respecta a la curtosis, se puede apreciar que los datos se encuentran aglomerados alrededor de la media (mayor a 0). Por otro lado, se obtuvo valores de homogeneidad superiores a 0.50, indicando que los ítems correlacionan con el constructo; además, se encontraron valores altos de comunalidades, superiores a 0.60, indicando el grado en que los factores explican la variable a medir. Por consiguiente, todos los ítems analizados son aceptables.

B. Análisis factorial confirmatorio

Índice de ajuste del modelo estimado de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall

Medidas de Ajuste Absoluto				Medidas de Ajuste Incremental	
X ²	Sig.	RMSEA	SRMR	CFI	TLI
116	<0.001	0.133	0.0478	0.934	0.913

Nota: X²= Chi-Cuadrado; gl= grados de libertad; RMSEA= Error de Aproximación Cuadrático Medio; SRMR= Raíz Media Estandarizada Residual Cuadrática; CFI= Índice de Bondad de Ajuste Comparativo; TLI= índice de Tucker-Lewis.

En la tabla, se aprecia los resultados del análisis factorial confirmatorio para el cuestionario de Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall, el cual representa un procedimiento para probar que tan bien las variables medidas representan el número de constructos. En este sentido, se obtuvo un valor de X² = 116 y p<0.001 indicando que el modelo cuenta con un buen ajuste, el RMSEA = 0.133 y SRMR=0.0478, indicando que las diferencias normalizadas entre la matriz observada y estimada presentan valores aceptables para garantizar el ajuste; de igual forma en el coeficiente de CFI =0.934 y TLI=0.913, los cuales fueron superiores a 0.90; por consiguiente, el análisis permite sostener que el modelo es válido desde el punto de vista estructural.

C. Confiabilidad

Coeficiente de confiabilidad mediante el análisis de consistencia interna

	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Escala	0.971	15

En la tabla se presentan los valores de confiabilidad mediante el método de consistencia interna para la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall, donde se obtuvo un coeficiente de alfa de Cronbach de 0,971; indicando que el instrumento posee una alta confiabilidad.

D. Percentiles

		Satisfacción		
		laboral	Intrínseca	Extrínseca
N	Válido	100	100	100
	Perdidos	0	0	0
Media		53,47	24,89	28,58
Desviación estándar		16,726	8,099	8,832
Mínimo		20	7	12
Máximo		97	47	51
Percentiles	1	20,03	7,04	12,01
	5	29,05	13,05	16,00
	10	34,20	15,00	18,00
	15	38,00	17,00	20,15
	20	41,20	19,00	22,00
	25	44,00	20,00	23,25
	30	46,30	21,00	24,00
	35	47,00	22,00	25,00
	40	48,00	23,00	26,00
	45	49,00	23,00	27,00
	50	51,00	24,00	27,00
	55	52,55	24,00	28,00
	60	54,00	25,00	29,00
	65	55,00	26,00	29,00
	70	56,00	26,00	30,00
	75	57,75	27,00	31,00
	80	65,80	29,80	34,60
	85	71,85	33,85	38,00
	90	82,90	38,80	42,00
95	89,95	42,90	48,95	
99	96,98	46,99	51,00	

E. Rangos y Niveles

	Satisfacción laboral	Intrínseca	Extrínseca
Baja	15-43	7-19	8-22
Media	44-56	20-26	23-30
Alta	57-más	27-más	31-más

Anexo 07: Autorización de aplicación del instrumento

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

CARTA N°001-2022

Para : Int. Psicología Laydy Vanessa Rosario Portal
Asunto : Autorización para el desarrollo de Proyecto de Investigación.
Fecha : 25/06/2022.

De mi consideración,

Por el presente me es grato saludarla e informarle que según lo solicitado se AUTORIZA la ejecución de su Proyecto de Investigación denominado "*Riesgos Psicosociales y Satisfacción Laboral en trabajadores de una empresa de Seguridad de Lima Metropolitana, 2022*" en los colaboradores de nuestra empresa DEFENSE S.A. durante el presente año.

Entendiendo, que la participación de nuestros colaboradores será previo consentimiento informado y los datos recopilados serán tratados con la mayor confidencialidad profesional posible.

Me reitero de Ud.

Atentamente,



.....
DIEGO N. NAPURI MANCHEGO
MÉDICO CIRUJANO
MÉDICO OCUPACIONAL
C.N.P. 62513

Dr. Diego Napuri Manchego
MEDICO OCUPACIONAL DEFENSE S.A.

Anexo 08: Fichas técnicas de los instrumentos

Cuestionario SUSESO/Istas21

Ficha técnica.

Nombre original: Cuestionario COPSOQ - ISTAS 21

Autor: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de Barcelona – ISTAS

Procedencia: España

Adaptación chilena: Superintendencia de Seguridad Social – SUSESO (2009)

Adaptación peruana: Dioses (2021)

Objetivo: Medir los riesgos psicosociales en el entorno laboral.

Estructura: Exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social y calidad de liderazgo, compensaciones y doble presencia.

Administración: Individual y colectiva

Aplicación: Trabajadores de empresa

Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall

Ficha técnica.

Nombre original: Escala de Satisfacción Laboral – Versión en español

Autor: Warr, Cook y Wall

Procedencia: Reino Unido

Adaptación al español: Pérez y Fildalgo (1995).

Adaptación peruana: Paz y Pereda (2021)

Objetivo: Medir el grado de satisfacción laboral de los trabajadores

Estructura: intrínseca, extrínseca

Administración: Individual y colectiva

Aplicación: Trabajadores de empresa.

Anexo 09: Análisis prueba de normalidad

Prueba de normalidad para las variables

		Riesgos psicosociales	Satisfacción laboral
N		186	186
Parámetros normales	Media	44.12	52.37
	Desviación estándar	19.706	18.752
Máximas diferencias extremas	Absoluta	.082	.138
	Positivo	.063	.138
	Negativo	-.082	-.056
Estadístico de prueba		.082	.138
Sig. asintótica (bilateral)		.004	.000

En la tabla, se presenta el análisis de los datos en la curva de la normalidad, a través de la prueba de Kolmogorov de Smirnov. De dicho procedimiento se observa una significancia de 0.004 y 0.000 ($p < 0.05$), determinando que los datos correspondientes a las variables riesgos psicosociales y la satisfacción laboral, presentan una distribución no normal. En este sentido, el análisis de correlación se realizó haciendo uso de fórmulas de la estadística no paramétrica, es decir se utilizó el coeficiente de Rho de Spearman para identificar la relación entre las variables.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MORI SANCHEZ MARIA DEL PILAR, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "RIESGOS PSICOSOCIALES Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SEGURIDAD DE LIMA METROPOLITANA, 2022.", cuyo autor es ROSARIO PORTAL LAYDY VANESSA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 14 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MORI SANCHEZ MARIA DEL PILAR DNI: 10621155 ORCID: 0000-0003-0191-4608	Firmado electrónicamente por: MADELPIARMOS el 17-01-2023 08:57:54

Código documento Trilce: TRI - 0520279