



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en el personal
de la Oficina Central Nacional – Interpol Lima, 2020.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

AUTORA:

Br. Flores Arcaya Gisela Patricia (ORCID: 0000-0002-3978-0089)

ASESOR:

Mg. Jaimes Velásquez Carlos Alberto (ORCID: 0000-0002-8794-0972)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

Lima – Perú

2021

Dedicatoria

A mis padres Rene, Olivia y mi hermano Jesús, gracias por su comprensión, Uds. son mi inspiración para terminar mi trabajo de Tesis de Investigación, me inculcaron que todo esfuerzo en la vida tiene su recompensa.

Agradecimiento

A Dios, por ser mi guía y mi camino por permitirme alcanzar uno de mis propósitos trasados en la vida.

A mis asesores Mg. Carlos Jaimes Velásquez y la Dra. Nancy Cuenca Robles quienes me guiaron con sabiduría, paciencia y dedicación.

A todas las personas que estuvieron en los momentos más difíciles ellos fueron mi soporte y mi fortaleza.

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaración de autoría	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índices de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	1
II. Marco teórico	6
III. Método	16
3.1 Tipo y diseño de investigación	16
3.2 Variables y definición operacional	17
3.3 Población, muestra y muestreo	19
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5 Procedimiento	23
3.6 Método de análisis de datos	24
3.7 Aspectos éticos	24
IV. Resultados	25
V. Discusión	32
VI. Conclusiones	38
VII.Recomendaciones	39
VIII. Referencias	36
Anexos	45
Anexo 1 Matriz de consistencia	45
Anexo 2 Instrumentos	47
Anexo 3 Confiabilidad	49
Anexo 4 Base de datos	51
Anexo 5 Consentimiento informado	53
Anexo 6 Carta de presentación	54
Anexo 7 Reportes SPSS	55

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Cuadro de operacionalización de la variable FPS	17
Tabla 2	Cuadro de operacionalización de la variable SL	18
Tabla 3	Ficha técnica Factores de riesgo psicosocial	20
Tabla 4	Ficha técnica Satisfacción laboral	21
Tabla 5	Confiabilidad del Suseso-Istas 21	22
Tabla 6	Confiabilidad del S20/23	23
Tabla 7	Distribución de frecuencias y porcentajes de los FPS	25
Tabla 8	Distribución de frecuencia y porcentaje de dimensiones de los FPS	26
Tabla 9	Distribución de frecuencias y porcentajes de la SL	27
Tabla 10	Distribución de frecuencia y porcentaje de dimensiones de la SL	28
Tabla 11	Correlación entre los FPS y la SL	29
Tabla 12	Correlación entre las dimensiones DL y SL	30

Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Interpretación del diseño de investigación	16
Figura 2	Frecuencia de la variable Factores de riesgo psicosocial	25
Figura 3	Frecuencia de las dimensiones de los FPS	26
Figura 4	Frecuencia de la variable Satisfacción laboral	27
Figura 5	Frecuencia de las dimensiones de la SL	28

Resumen

La investigación titulada Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en el personal de la Oficina Central Nacional – Interpol Lima, 2020 tiene como objetivo principal determinar la relación que existe entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral del personal. Para la teoría de los factores del riesgo psicosocial se consideró el Modelo de Demanda Control de Karasek y Theorell (1990) y Johnson y Johansson (1991) y para la satisfacción laboral Maslow (1954) al modelo de Pirámide de Maslow.

La investigación se realizó bajo el enfoque cuantitativo con un tipo de investigación básica de nivel descriptivo y correlacional, ya que busca describir la relación entre las variables. El diseño de la investigación fue de tipo no experimental de corte transversal, como técnica de estudio se usó la encuesta y como instrumentos los cuestionarios SUSESO-ISTAS 21 y el (S20/23), ambos mostraron (la confiabilidad de ,714 y ,859 respectivamente), aplicados a los 80 colaboradores de la Oficina Central Nacional- Interpol Lima.

Los resultados obtenidos, mostró que: los factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral tienen una correlación negativa baja y significativa ($\rho = -,356^{**}$), y $p = ,001 < 0,05$; .Así mismo, las exigencias psicológicas con la satisfacción laboral, representan una correlación negativa baja ($\rho = -,243^*$), ($p = ,030 < 0,05$); el trabajo activo y desarrollo de habilidades con la satisfacción laboral representan una correlación negativa baja, ($\rho = -,260^*$), ($p = ,020 < 0,05$); El apoyo social y calidad de liderazgo con la satisfacción laboral representan una correlación negativa baja ($\rho = -,227^*$), ($p = ,042 < 0,05$).No obstante, las Compensaciones con la satisfacción laboral no mostraron correlación ($\rho = -,105$), ($p = ,352 > 0,05$) y la doble presencia con la satisfacción laboral no mostraron correlación ($\rho = -,125$) ($p = ,267 > 0,05$) por lo que dicha variable y dimensión son independientes entre sí.

Palabras clave: Factores de Riesgo Psicosocial, Satisfacción Laboral, Oficina Central Nacional – Interpol Lima.

Abstract

The main objective of the research entitled Psychosocial risk factors and job satisfaction in the staff of the National Central Office - Interpol Lima, 2020, is to determine the relationship between psychosocial risk factors and staff job satisfaction. For the theory of psychosocial risk factors, the Demand Control Model of Karasek and Theorell (1990) and Johnson and Johansson (1991) was considered, and for job satisfaction Maslow (1954) the Maslow's Pyramid model.

The research was carried out under the quantitative approach with a type of basic research of descriptive and correlational level, since it seeks to describe the relationship between the variables. The research design was of a non-experimental cross-sectional type, the survey was used as a study technique and the SUSESO-ISTAS 21 and (S20 / 23) questionnaires as instruments, both showed (the reliability of .714 and .859 respectively), applied to the 80 employees of the National Central Office - Interpol Lima.

The results obtained showed that: psychosocial risk factors and job satisfaction have a low and significant negative correlation ($\rho = -.356^{**}$), and $p = .001 < 0.05$; Likewise, psychological demands with job satisfaction represent a low negative correlation ($\rho = -.243^*$), ($p = .030 < 0.05$); active work and skills development with job satisfaction represent a low negative correlation, ($\rho = -.260^*$), ($p = .020 < 0.05$); Social support and leadership quality with job satisfaction represent a low negative correlation ($\rho = -.227^*$), ($p = .042 < 0.05$). However, Compensations with job satisfaction did not show correlation ($\rho = -.105$), ($p = .352 > 0.05$) and the double presence with job satisfaction did not show correlation ($\rho = -.125$) ($p = .267 > 0.05$), so said variable and dimension are independent of each other.

Keywords: Psychosocial Risk Factors, Job Satisfaction, National Central Office - Interpol Lima

I. Introducción

Actualmente, todas las instituciones en salud han asumido una gran demanda de atención de usuarios externos, donde el personal de salud brinda sus servicios día a día para cumplir con las obligaciones que se presenta; la cual concibe mucha rigidez y estrés consiguiendo perturbar el bienestar mental y físico del colaborador.

Con ello, la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2000) consideró que todo colaborador está expuesto a padecer peligros para su salud, por causa de las condiciones inseguras en donde labora diariamente; generando que, la existencia de factores de riesgo dentro de una institución llega a perturbar la salud de los colaboradores. A su vez, la Health y Safety Executive (2001) menciona que el avance del dinamismo laboral ha llevado consigo un adelanto de la calidad de vida del personal; siendo a su vez, responsable del resurgimiento de una cadena de factores perjudiciales. Por lo que, se hace recalcar todo riesgo psicosocial laboral, siendo estas los aspectos del entorno laboral con capacidad para perturbar la salud de todo el personal.

En tal sentido, la Organización Internacional del trabajo (OIT) (2014) menciona que los factores de riesgo psicosocial (FrPS), son peculiaridades que logran condicionar una determinada jornada de trabajo, perturbando directamente la salud del personal de una institución; mayormente las instituciones no toman en cuenta estos factores, ya que se dan de un modo no visible (por lo que influye indirectamente a todo el personal); por esta razón, no se ve remediado ni tomado en consideración este fondo relevante para plantear estrategias de mejora y solución para aumentar el rendimiento y satisfacción de todo el personal. A esto, Feldman y Cunha (2016) mencionan que la evolución dada por la globalización y el acrecentamiento de la competitividad dentro del ambiente laboral, principalmente en el sector salud, hacen que se examinen los factores de riesgos institucionales que impiden proporcionar un servicio eficaz, revisando las acreditaciones y las apreciaciones de mejora; mejorando así la calidad de los directivos de toda institución de salud.

Por consiguiente, la OMS (2000) menciona que en América latina aún no se cuentan con registros exactos de la magnitud que logran los malestares ocupacionales, como efecto de los riesgos psicosociales. Por ahora, Navarro,

Fustamante, Romero, Medina, Aréstegui, Cam, Polo, Balarezo y Gonzáles (2014) conforme al documento técnico de los FrPS en trabajadores de Lima, las instituciones públicas y privadas, no dan un apropiado valor a dichos factores en su personal al momento de organizar los proyectos de prevención de riesgos, ya que solo contemplan a los agentes biológicos, químicos y físicos dejando de lado lo psicológico. Mediante ello, existe la ley N° 29783, salud y seguridad en el trabajo (SST) del D.M. N°005.2012.TR, la cual afirma la presencia de factores de riesgo psicosocial como indicadores de los riesgos en los medios laborales, y de acuerdo a ello se deben estudiar y elaborar procedimientos para su eficaz caracterización, evaluación y control, y de este modo frenar malas consecuencias sobre el bienestar del personal y el desarrollo de la institución.

En relación a la satisfacción laboral (SL), hoy en día para laborar en el sector salud se necesita de personal motivado, con una formación académica adecuada, con iniciativa y a la vez que posean una idónea comunicación laboral. Con ello, Rodríguez (2000) menciona que en una institución, el personal tienen sus propias metas y responsabilidades que cumplir, llegando a ser o no indiferentes a los de la institución en donde labora; ya que, si el ambiente institucional en su organización da lugar a que el personal alcance sus metas, se origina una simbiosis que logra el beneficio de ambos. Se espera que del nivel de satisfacción del personal influya en el rendimiento laboral y en la asistencia del usuario externo (Tait, Katharine, Joyce y Anthony, 2002). Para el Ministerio de Trabajo y promoción del Empleo (2008) la satisfacción en el trabajo es un estado que refleja el sentir de los colaboradores acerca de sus tareas laborales y sus distintos caracteres. Generalmente se mide la satisfacción laboral como una variable actitudinal.

Por otro lado, los recuentos registrados internacionalmente en relación a la SL: mediante los estudios de Randstad (2017) menciona los siguientes porcentajes alcanzados: Austria 79%, USA 78%, Noruega y países bajos 77%, Alemania y Australia 74%, Portugal 73%, España 71%, Francia, Reino Unido y Bélgica 69%, China 66%, Grecia e Italia 64%, por último Japón 42%. A su vez, La Tercera (2017) en su diario virtual, describe que conforme con la investigación a 33 naciones latinoamericanas realizado por Randstad en el año 2016, se obtuvo los siguientes

resultados: Chile 66%, Argentina 69%, Brasil 74% y México 85% estando en los puestos 15, 22 y 28 correspondientemente.

No obstante, El diario virtual Gestión (2014) de acuerdo a un estudio sobre la SL elaborada por Supera, la cual incluyó a 1500 colaboradores pertenecientes a Lima, Chiclayo y arequipa; concluyendo que el 45% reportó no estar satisfecho en su centro laboral a causa de problemas concernientes al entorno. Igualmente, un 52% reveló que no valoran sus acotaciones y que la claridad al interactuar con sus superiores es baja. Por último, un 41% comentó que reciben un inadecuado apoyo en su trabajo y un 47% sustenta que su sueldo es bajo.

En la actualidad la Oficina Central Nacional – Interpol Lima, con situación de la pandemia del Covid-19 en los diferentes departamentos, secciones y áreas de dicha institución, hay un incremento de estrés, en el Departamento de Ficha de Canje Internacional, los ciudadanos extranjeros que solicitan su variación de disposición migratoria ante la Superintendencia Nacional de Migraciones para radicar en el Perú por diversos motivos se ha aumentado el tiempo de atención de 15 a 20 minutos ya que se tiene que cumplir con los Protocolos de Bioseguridad para su atención, sumado a la preocupación para no contagiarse del virus y poder propagarlo a su entorno familiar, entre otros factores que con el día a día llegan a desarrollar una inestabilidad física y emocional; por ello, este trabajo de investigación analizará y dará a conocer factores de riesgo psicosocial y su relación con la satisfacción laboral en los diferentes departamentos que comprende la Oficina Central Nacional – Interpol Lima 2020.

Cabe manifestar, que en este estudio se proyectó como problema general lo siguiente: ¿Qué relación existe entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral en el personal de la Oficina Central Nacional – Interpol Lima, 2020?; y como problemas específicos: ¿Qué relación existe entre las exigencias psicológicas y la satisfacción laboral en el personal de la Oficina Central Nacional – Interpol Lima, 2020?, ¿Qué relación existe entre el trabajo activo y la satisfacción laboral en el personal de la Oficina Central Nacional – Interpol Lima, 2020?, ¿Qué relación existe entre el apoyo social y la satisfacción laboral en el personal de la Oficina Central Nacional – Interpol Lima, 2020?, ¿Qué relación existe entre las compensaciones en el

trabajo y la satisfacción laboral en el personal de la Oficina Central Nacional – Interpol Lima, 2020?, y ¿Qué relación existe entre la doble presencia y la satisfacción laboral en el personal de la Oficina Central Nacional – Interpol Lima, 2020?

El presente estudio, tiene por justificación la parte teórica porque es importante el aporte teórico porque da a conocer una información organizada, ya que debido a una revisión bibliográfica sistematizada de bases teóricas actuales permitieron tener un amplio conocimiento sobre los FrPS y la SL de la Oficina Central Nacional - Interpol Lima. Los resultados encontrados en la investigación permitirán ampliar otros estudios similares a en cuanto al personal que laboran en diferentes Instituciones. En la Práctica y social: La investigación se justifica, ya que contribuye en mejorar la calidad de la salud mental, de esta manera la SL constituye un factor importante no solo en el desenvolvimiento en el campo laboral o la productividad, sino que además aumenta los niveles en cuanto al bienestar y calidad de vida laboral del personal. Por otro lado, al desarrollar el tema de los FrPS en el entorno laboral, se promueve una cultura de prevención para el bienestar del personal y fortalecer ambientes saludables en el centro de trabajo.

El estudio brinda un aporte metodológico porque para medir las variables de estudio se han tenido que tomar de instrumentos que ya han sido validados por otros investigadores de tal manera se hará un piloto para poder hallar la confiabilidad mediante el alfa Cronbach. Los instrumentos podrán ser tomados como guías para ser utilizados en investigaciones similares.

Los objetivos de este estudio se dividen en dos secciones: Objetivo General, Determinar la relación que existe entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral en el personal de la Oficina Central Nacional – Interpol Lima, 2020; y objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre las exigencias psicológicas y la satisfacción laboral en el personal de la Oficina Central Nacional – Interpol Lima, 2020; Determinar la relación que existe entre el trabajo activo y la satisfacción laboral en el personal de la Oficina Central Nacional – Interpol Lima, 2020;

Determinar la relación que existe entre el apoyo social y la satisfacción laboral en el personal de la Oficina Central Nacional – Interpol Lima, 2020; Determinar la relación que existe entre las compensaciones en el trabajo y la satisfacción laboral en el personal de la Oficina Central Nacional – Interpol Lima, 2020; y Determinar la relación que existe entre la doble presencia y la satisfacción laboral en el personal de la Oficina Central Nacional – Interpol Lima, 2020.

Con ello la hipótesis general proyectada es: Existe una relación indirecta entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral en el personal de la Oficina Central Nacional – Interpol Lima, 2020. Como Hipótesis específicas: Existe una relación indirecta entre las exigencias psicológicas y la satisfacción laboral en el personal de la Oficina Central Nacional – Interpol Lima, 2020; Existe una relación indirecta entre el trabajo activo y la satisfacción laboral en el personal de la Oficina Central Nacional – Interpol Lima, 2020; Existe una relación indirecta entre el apoyo social y la satisfacción laboral en el personal de la Oficina Central Nacional – Interpol Lima, 2020; Existe una relación indirecta entre las compensaciones en el trabajo y la satisfacción laboral en el personal de la Oficina Central Nacional – Interpol Lima, 2020; y Existe una relación indirecta entre la doble presencia y la satisfacción laboral en el personal de la Oficina Central Nacional – Interpol Lima, 2020.

II. Marco teórico

Se han encontrado estudios tras la búsqueda de fuentes bibliográficas como Scielo, Latindex, etc; y como referentes a nivel nacional se mencionan, a Aliaga (2020) cuya investigación determinó la relación de los factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Regional, Cajamarca; con una muestra de 148 enfermeras. Concluyendo que existe una correlación indirecta entre los FrPS con la SL. Así mismo, Gutiérrez y Llajaruna (2018) realizaron un estudio sobre los factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en el personal asistencial del C.S. Vilcashuamán, Ayacucho; por lo que seleccionaron a 38 colaboradores asistenciales como muestra. Concluyendo que existe una correlación directa de nivel moderado entre los FrPS y la SL. También, Tapia (2017) realizó una investigación cuyo objetivo fue comprobar los factores de riesgo psicosocial y su relación con la satisfacción laboral en los colaboradores asistenciales del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima; y mediante su muestra que estuvo conformada por 100 enfermeras del área crítica. Por lo que dio como conclusión que existe una correlación indirecta entre los FrPS y la SL. Del mismo modo, Huarac (2017) en su estudio denominado riesgo psicosocial y desempeño laboral en la Red de Salud de San Juan de Lurigancho; su muestra estuvo constituida por 123 colaboradores. Concluyendo que existe una correlación significativa entre los FrPS y el desempeño laboral. Por último, Veliz y Soto (2015) efectuaron un trabajo de investigación sobre los factores de riesgo psicosocial y su relación con la satisfacción laboral del personal del Hospital Naval, Callao; la cual, fueron evaluados 85 colaboradores del área de enfermería. Mediante sus resultados determinaron que los FrPS se correlacionan con la SL.

No obstante, es importante mencionar dos estudios los cuales investigan las variables independientemente; Teniendo a Lapa (2018) cuya investigación sobre los factores psicosociales laborales del personal de una institución pública de San Juan de Lurigancho; la cual tuvo una muestra de 152 evaluados. Dando como conclusión que las dimensiones más predominantes son el liderazgo y relaciones sociales; observó también que el 29,6% muestran un nivel bajo, mientras que el 70.4% muestran

un nivel medio de factores de riesgo psicosocial. Y Retamozo (2018) que realizó un estudio que trató sobre la satisfacción laboral en colaboradores de centros de salud del Rímac; cuya muestra estuvo conformada por 48 colaboradores de dos centros de salud. Concluyendo que el personal evaluado, mostraron un nivel medio de satisfacción laboral, sin mostrar diferencia significativa, a diferencia de sus dimensiones de desempeño de trabajo asignado y la asociación con la autoridad.

Como antecedentes previos que relacionan los FrPS y la SL, se tienen como referentes internacionales, a Wanjira y Njiru (2020) cuyo estudio tuvo como objetivo determinar la influencia de las demandas psicológicas en la satisfacción laboral entre colaboradores del Fondo Nacional de Seguro Hospitalario, Kenia; por lo que evaluó a 330 colaboradores como su muestra de estudio. Sus resultados dieron como conclusión, que las demandas psicológicas tienen una influencia estadísticamente significativa con la SL. Del mismo modo, Liqing, et al (2020) efectuaron un estudio que trato sobre la satisfacción laboral y sus factores asociados entre los médicos generales de distintos Hospitales; por lo que, contó con una muestra de 3236 médicos de China. Concluyendo que los factores tanto personales como institucionales están asociadas significativamente con la SL. También, Nimako, Osei, Antwi y Peprah (2019) efectuaron un trabajo de investigación basado en el bienestar psicosocial y satisfacción laboral entre enfermeras, Filipinas; su muestra estuvo conformada por 100 profesionales de un hospital. Los resultados concluyeron que el bienestar psicosocial tiene una relación positiva baja con la SL. A su vez, Sureda, Mancho y Sesé (2018) realizaron un estudio sobre los factores de riesgo psicosocial, conflicto institucional y satisfacción laboral en colaboradores de la Salud; la cual, tuvo como muestra a 249 colaboradores de un hospital público de España. Concluyendo que los FrPS tiene una relación directa con la conflictividad y una indirecta con la SL. Por último, Miller, Hopcia, Wagner, Boden, Hashimoto, Sorensen y Sabbath (2018) realizaron una investigación sobre la satisfacción laboral y su relación con exposición laboral psicosocial; la cual tuvo como muestra a 1409 colaboradores de dos Hospitales de Estados Unidos. Dando como conclusión, que los determinantes situacionales de la SL tienen una relación indirecta con los FrPS.

Al efectuar la indagación de teorías concernientes al tema, se mencionan como nociones generales, el tener en cuenta que los FrPS, de acuerdo al RM-375-TR-2008, Política Elemental de Ergonomía y Sistema de apreciación de riesgo disergonómico, conocido como Factores de Riesgos Biopsicosociales, relacionado con los distintos acontecimientos en el trabajo, asociándose directamente con el ambiente, la institución, el contenido laboral y en la realización de labores; consiguiendo desordenar el bienestar biopsicosocial de los colaboradores en diferentes áreas determinadas, perturbando también la realización propia de las labores. Posteriormente, la Sociedad Peruana de Salud Ocupacional (2010) indica que los riesgos psicosociales brotan por diferentes modos de condiciones laborales y organizacionales; cuando esto ocurre, consiguen un incidente en la salud de los implicados, mediante factores orgánicos y mentales. Por lo que, la presencia de riesgos psicosociales dentro de una institución no solo repercute en la salud, si no también en la satisfacción y a su vez en el desempeño laboral. Por consiguiente, el Centro de Prevención de Riesgos del Trabajo (2015) enfatizó que, por el constante progreso de la seguridad y la salud institucional, se formará oportunidades para toda institución que anhele disminuir los perjuicios a los colaboradores, a la propiedad, reorganizar sus métodos, lograr buen clima institucional y esencialmente optimizar sus indicadores de eficacia y eficiencia en el trabajo.

Sobre la SL, el Consejo Nacional de Salud del Perú (2013) menciona que existe un proyecto de reforma del sector Salud, dándose inicio en el año 2013 cuyo objetivo es modificar un método de salud que se hallaba dividido, con poca inversión, ineficaz cobertura del asegurado y recibimiento condicionado a los distintos servicios de salud, mala organización de recursos humanos, etc. La cual propuso que el Minsa conceptúe una política remuneratoria integral e independiente de la condición contractual para todos los colaboradores del sector salud, Direcciones Regionales, Sanidades de la PNP Y FFAA, y los del régimen de la Ley N°276 que trabajan en los centros de EsSalud. Esta política realzaría gradualmente las gratificaciones anuales y el grado de la gratificación pensionable hasta acabar con las brechas remuneratorias. Del mismo modo, aumentaría el mecanismo entre grados de carrera y percibiría una distribución

remunerativa compendiada con un elemento consolidado y único según el grupo ocupacional y grado de profesión y; un elemento variable asociado al desempeño, valor y riesgo. El régimen planeado buscaba favorecer tanto al sistema de salud, a través de un perfeccionamiento del clima organizacional, la satisfacción, motivación y desempeño laboral, como al cliente externo, a través de un buen desarrollo en la calidad de la atención.

En relación a la variable FrPS, en el sector salud Parra (2003) menciona que el vocablo factor de riesgo, apunta a las particularidades del ambiente o del mismo colaborador, que tiene la peculiaridad de incrementar la eventualidad de contraer ciertos malestares o trastornos que llegan a afectar la salud. Ya en el año 2012 el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, consideró que los FrPS fueron determinados por la junta mixta de la OIT/OMS en 1984 indicando que son contextos concurrentes en un puesto laboral, en asociación con su organización, sus normas y en su realización laboral dispuestos a inquietar tanto la SL y la salud biopsicosocial de los colaboradores especialmente con el desarrollo de sus funciones. Por ello, Candia, Pérez y Gonzales (2016) puntualizaron que los FrPS se producen interiormente en las instituciones de trabajo creándose un cambio en el factor biológico, emocional y/o cognoscitivo, llegando a trastornar la concentración y la toma de habilidades, afectando las actitudes y generando niveles elevados de estrés, para luego padecer dificultades psicológicas. También, Gil-Monte (2012) explica que los FrPS se dan por múltiples elementos, mas aún cuando las disponibilidades que prometen los empleadores no son aptas para el desarrollo institucional; cuando se exponen dichos factores, se produce una implicancia del incremento del deterioro de la salud del personal por medio de los factores mentales y biológicos, además de afectar la salud, perjudica el progreso institucional.

Lo citado anteriormente, se basa en diferentes enfoques: Demanda/Control de Karasek y Theorell (1990) considerando que coexisten dos primordiales peculiaridades en el centro de labores que consiguen fungir como importantes partidas de estrés: que son las demandas de trabajo y los requerimientos psicológicos a nivel organizacional, y el control que conserva el colaborador sobre ello. La contestación del colaborador

viene a ser el estrés, y el control llegaría a ser la forma como enfrenta este estrés. Dicho riesgo se dispone cuando el contexto de estrés es más que el control. Inestabilidad Esfuerzo/Recompensa de Siegrist (1996) la cual expone que los riesgos psicosociales laborales se compendian cuando se desnivelan las voluntades dadas (costos) y las recompensas logradas (ingresos). Al sentir que las voluntades son grandiosas y las recompensas minúsculas se forma un contexto de estrés, que si mantenido con el tiempo, este consigue acabar desplegando alguna enfermedad, especialmente el de tipo cardiovascular y/o músculo/esquelético. Por otro lado, Moncada, Llorens y Kristensen (2002) refuerzan lo antes mencionado, afirmando que estos factores son peculiaridades laborales, como sus contextos y modos de organización, que perturban el bienestar del personal por medio de distintos mecanismos psicológicos y orgánicos llamados en la actualidad como estrés. Estos factores establecen el riesgo; por lo que, el trabajo es el inicio y el estrés el estimulante del resultado, del deterioro de la salud que logra originarse en el personal. Posteriormente, Moncada, Llorens y Kristensen (2004) al compilar el manual referente al estilo de ISTAS-21(CoPsoQ), comentan que las insuficiencias y mejoras en el área laboral en los actuales años, crean el incremento de tasas en la duración de aquellos riesgos psicosociales, que pueden originarse por: actualización científica o de métodos, ambiente laboral, reorganización social o institucionales; haciendo referencia a los factores que originan el ausentismo laboral o un deterioro precoz en el personal por el estrés, que en la actualidad es el síndrome del siglo 21 (Mangosio y Creus, 2011).

Los FrPS se fundamentan en perspectiva por el Modelo Demanda/Control de Karasek y Theorell (1990) y Johnson y Johansson (1991), fueron quienes postularon que los comienzos del estrés en el ámbito laboral se revelan por dos características: los esfuerzos psicológicos institucionales y el control sobre ella. La dimensión Demandas está referente a la magnitud de la energía requerida para cumplir una tarea asignada (exigencia de plazos, peso intelectual, problemas etc.), fundamentalmente son exigencias de factor psicológico, logrando llegar a ser biológicas si es que furtivamente logra una exigencia psicológica. No obstante, la dimensión de Control va dirigida al control sobre las tareas fijadas y el control de las capacidades propias. El

control sobre las responsabilidades se comprende como el grado de independencia que extiende el colaborador al efectuar sus labores; el control de las capacidades llegaría a entenderse en lo que el mismo colaborador practica en sí mismo en relación con la utilización de sus propias habilidades.

Para la dimensionalidad de los FrPS, se tomó en cuenta las de Moncada et al. (2004) puesto que comentaron el valor de considerar las subdimensionalidades agrupadas en las siguientes cinco dimensiones:

Exigencias psicológicas: las cuantitativas, procedentes del exceso de trabajo y el poco tiempo para ejecutarlas, causadas frecuentemente por la falta de colaboradores. El aspecto económico con el tiempo y labor, determina en la ejecución de las tareas encargadas. Exigencias psicológicas cognitivas, presión mental como la atención, memoria, decisión y el compromiso de responsabilizarse por las repercusiones de todo acto. Exigencias psicológicas emocionales, guardar un alejamiento emocional al interactuar con el cliente que habitualmente es muy emotivo y así no alcanzar al deterioro emocional. Exigencias psicológicas de encubrir emociones, contener la emocionalidad en su trabajo llamada inteligencia emocional. Requerimientos psicológicos sensoriales, agudizar los sentidos, esencialmente la visión, con una gran percepción en los detalles.

Trabajo activo y posibilidad de desarrollo: contar con predominio, potestad decisiva o autonomía profesional (secuencia, régimen, cantidad, itinerario, área de trabajo). Contingencias de desarrollo laboral, considerar el compromiso como partida de oportunidades, para amplificar la sapiencia y habilidades propias. Manejo de tiempo laboral, el tiempo fuera o pausa activa, trabajo en paro, asuntos personales o requerimientos de vacaciones. Sentido laboral, sentimiento de satisfacción y realización laboral. Integración institucional e identificación con su institución (Ponte la camiseta).

Apoyo social en la institución y calidad de liderazgo: noción clara del rol, explicación de los actos y tareas del trabajo. Conflicto de rol, impugnaciones, que ocasionan problemas de carácter profesional y/o ético referidos a los valores interpersonales. Liderazgo eficaz, cualidades y particularidades del representante o fiscalizador, con juicio de líder. Sabiduría en afrontar conflictos, proyectar y distribuir

labores idóneamente, interés por el prosperidad y la apropiada información con su equipo laboral. Eficacia en el trato con los superiores. Superiores que dan apoyo e información precisa en el periodo apropiado al efectuar alguna actividad. Calidad de la interacción entre compañeros de trabajo, reciprocidad entre colaboradores, cooperación para efectuar el trabajo en el instante apropiado, como un buen equipo.

Compensaciones: Estimación, otorgamiento y soporte al importe ejecutado ante el trabajo, al igual que -voluntad compensatoria- y de la -ecuanimidad institucional-. Incertidumbre dado por los argumentos usuales de un contrato, desequilibrio contractual, por lo que va ganar monetariamente, formas de remuneración e inseguridad del trabajo y de desarrollo institucional. Incertidumbre relacionada a las particularidades fijadas del trabajo, incertidumbre en las disposiciones de trabajo, cambios actitudinales o de área laboral, variaciones de jornadas e itinerario de trabajo.

Doble presencia: intranquilidad por tareas en el hogar, inquietud ante las solicitudes del hogar que puedan alterar el desenvolvimiento en el trabajo.

Como segunda variable se tiene a la SL, por lo que muchos autores tienen distintos enfoques para conceptualizarla, mediante ello Hoppock (1935) definió a la SL como una mixtura de sucesos mentales, biológicas y circunstanciales que logran que un colaborador menciona francamente estar satisfecho con su trabajo. A su vez, Vroom (1964) mencionó que si bien la satisfacción laboral está influenciada por distintos factores externos, esta sigue asociada por factores internos que tienen relación con el modo en como el colaborador se aprecia; concluyendo, que la satisfacción laboral muestra una cadena de principios que originan una percepción de satisfacción; centrándose también, en el papel del colaborador en su entorno laboral. Con ello, definió a la SL como alineaciones afectuosas que tienen los colaboradores dirigido a los roles institucionales que cumplen en su momento establecido. No obstante, una de las enunciaciones más citadas es la que da Spector (1997) puesto que menciona que la SL está relacionada con la representación en que los colaboradores se perciben con respecto a sus labores y sus otras adecuaciones; a su vez, se relaciona con la medida en que a los colaboradores les gusta o no sus labores,

siendo esta el motivo por la cual la buena o mala SL pueden surgir en cualquier contexto laboral.

Por otro lado, para tener una mejor conceptualización sobre la SL, primero se debe considerar que cada colaborador al ser único piensa y siente de acuerdo a su percepción; lo que para uno puede ser satisfactorio, no precisamente lo será para los demás; por lo que se puede instituir que la SL está asociado al estado interno de un colaborador ante diferentes aspectos laborales, que van conforme a sus perspectivas en diferentes áreas. Para ello, Chiavenato (2000) evidenció que al transcurrir el tiempo se han innovado mejoras que han conseguido que los colaboradores sean tomados muy en cuenta en su centro de labores; hoy en día todo colaborador que pertenece a una institución, debe tener una comunicación muy adecuada, habilidades laborales en equipo y especialmente condiciones de trabajo que les den libertad de desarrollar nuevas ideas o efectuar sus labores de la forma más fructífera posible. También, Robbins (2009) comenta que esta variable es la apreciación general de un colaborador hacia su centro laboral, por lo que no son solo las tareas que ejecuta, si no los estímulos, buenas relaciones interpersonales con sus compañeros y superiores, hábitos laborales entre otros. A su vez, Locke (1976) lo conceptuó como un estado mental positiva de la apreciación subjetiva de las acciones laborales del colaborador. Por último, Florez (1992) lo definió como la forma en como se siente el colaborador en su ámbito de trabajo, de forma general esto implica la asociación con sus compañeros, superiores, beneficios, aspectos remuneratorios, infraestructura, oportunidades de crecimiento laboral, etc. Todo lo que el colaborador puede desear, está basado a sus creencias personales, valores y sus perspectivas acerca de su trabajo.

Con lo mencionado anteriormente, se consideran como modelos teóricos a: Maslow (1954) por lo que su modelo de Pirámide de Maslow, estableció cinco niveles de necesidades humanas, siendo aplicadas en todo tipo de persona, por lo que la satisfacción laboral obedece de las parvedades, siendo estas las: Fisiológicas: requerimientos relacionados a la supervivencia; De seguridad: requerimiento de protección ante los peligros, firmeza laboral y en la vida; Sociales: requerimiento de relacionarse amicalmente, afecto, conformidad, etc; De estima: requerimiento de auto reconocimiento, certeza, autonomía, popularidad, renombre. estatus, etc; y De

autorrealización: requerimiento de auto desarrollarse de acuerdo a la capacidad personal. Dichas dimensiones están catalogadas desde un nivel menor (orgánicas y de seguridad) a un nivel mayor (sociales, afecto y autodesarrollo), de acuerdo a su jerarquía y predominio, concluyendo que las de menor nivel son cumplidas primero para cumplir con las de mayor nivel y aun así brotan nuevos requerimientos superiores que motiva a las personas a cumplirlas. El uso de este modelo en la institución sería de gran asistencia ya que permite descubrir a través de los directores que tantos requerimientos están solucionados y que otras tienen por cumplir en los colaboradores, teniendo un control, y ejecutando una renovación de incentivos, recompensas, consiguiendo cumplir los requerimientos aplazados. Herzberg (1968) en su modelo Bifactorial, la cual coexisten dos componentes relacionados a la SL, que son los componentes extrínsecos e intrínsecos. Los extrínsecos están sujetos a las condiciones laborales siendo los motivos de mala SL; y los intrínsecos son los motivos de buena SL. Por ello, los factores tienen una importancia preventiva de la insatisfacción en el trabajo, sin contar con la iniciativa de crearla como es el modo de los componentes intrínsecos que sí logran crearlo. Locke (1968) de acuerdo a su modelo de La Discrepancia, ya que la satisfacción laboral subyace a la moralidad y los requerimientos personales. Estos valores están referidos a los dogmas en relación a las bondades y reconocimientos que personifica persistir en la institución. Estos requerimientos son innatos y objetivos, la moralidad es aprendida e intrínseca. Indica también que la satisfacción laboral se muestra cuando la moralidad de los colaboradores llega a ser adecuados con sus requerimientos. Dawis (1994) con su modelo Ajuste en Trabajo, menciona que la asociación entre el colaborador y su ambiente de trabajo está determinado a la consecuencia satisfactoria, resultado de las aptitudes que tiene y las herramientas para enfrentar los requerimientos laborales; como también, tiene relación con el nivel en que la institución cumple los requerimientos del colaborador. Concluyendo que la satisfacción laboral se origina mediante el colaborador cuente con adecuadas habilidades para realizar su tarea establecida y así la institución logra cubrir sus requerimientos personales.

Para las dimensiones de SL se tomaron en consideración la dimensionalidad propuestas por Meliá y Peiró (1989) dieron a conocer cinco dimensiones de la SL las

cuales son: Satisfacción con la supervisión: se refiere a las asociaciones de los dirigentes con los colaboradores en cláusulas de inspección y manejo. Esta dimensión muestra las asociaciones que coexisten entre los diferentes colaboradores con los que están en rangos jerárquicos superiores en los distintos puestos de trabajo, en el transcurso de los métodos de supervisión donde es caracterizado la forma en como se da a cabo, el acercamiento y el trato en como se relacionan; los rangos de juicio que existen; como también el sentido de equidad y rectitud que deben tener ellos.

Satisfacción con el ambiente físico de trabajo: asociada en como percibe cada colaborador acerca del área laboral, iluminación eléctrica, aire acondicionado, manejo de la temperatura y orden y limpieza. Esta dimensión valora especialmente semblantes de limpieza y salud; el área física laboral esencialmente.

Satisfacción con las prestaciones recibidas: relacionada a como se percibe en cuanto a las prestaciones recibidas, en relación al sueldo; al desarrollo profesional; a los ascensos; teniendo en cuenta la normatividad que los protegen; a las posibilidades de negociación en lo referente a los beneficios y derechos de trabajo.

Satisfacción intrínseca del trabajo: asociada a las oportunidades intrínsecas laborales que brinda. Esta dimensión valora en cuanto al grado de satisfacción logrado por la realización de determinada tarea; las oportunidades que ofrece el centro de trabajo para efectuar otras tareas, que el colaborador pueda elegir con voluntad, teniendo en cuenta sus propósitos personales a obtener.

Satisfacción con la participación: asociada a las oportunidades de alcanzar la independencia y colaboración. Valora primordialmente la situación de solucionar con independencia los distintos cargos a lograr; también que los trabajadores puedan lograr en la participación en las disposiciones que se deciden en relación al modo en como se efectúa una tarea; y el grado de labores en conjunto.

III. Método

3.1. Tipo y diseño de investigación

Método: Hipotético/deductivo; Popper (2008) para este estudio, se generó hipótesis mediante dos características, la universal (leyes y suposiciones científicas) y la empírica, que llega a ser acto observable que causa el problema y a la vez su exploración, para luego llevarla a la comparación empírica.

Enfoque: Cuantitativo; Hernández, Fernández y Baptista (2014) ya que, se efectuó la recaudación de información para comprobar las hipótesis, basándose en el cálculo numérico y estadístico.

Tipo: Básica; Valderrama (2013) por su síntesis, se implantaron modelos teóricos y científicos gnoseológicos de la teoría, luego se bosquejaron presunciones para su contraste estadístico y ser comparadas con la problemática actual, para generar conclusiones. A su vez; Calderón y Alzamora (2010) el presente estudio es prospectivo por el tipo de fenómeno que se estudió; por lo que, muestra la causa en el presente y la consecuencia en el futuro. Por último; Hernández et al. (2014) el estudio es transversal, por la aplicación que se efectuó en un tiempo y ambiente determinado.

Nivel: correlacional; Hernández et al. (2014) en este estudio se recaudó información de manera individual y colectiva; luego, se instituyó el grado y fuerza de correlación entre las variables, sin modificarlas.

Diseño: No experimental; Hernández et al. (2014) las variables independientes actúan por si mismas y no fueron manipuladas, sin ningún control directo sobre las variables de estudio y tampoco fueron influenciadas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos.

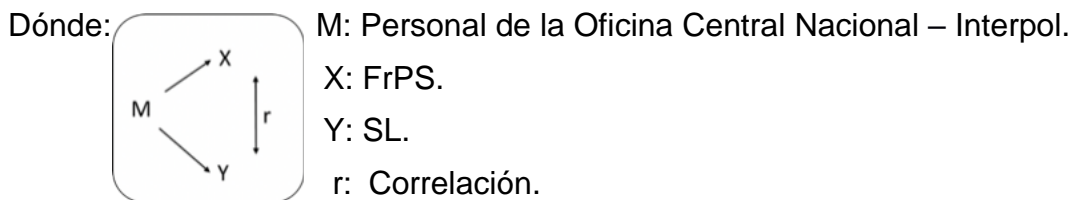


Figura 1: Esquema de investigación.

3.2. Variables y definición operacional

Variable 1: Factores de riesgo psicosocial

Definición conceptual: Iastas (2010) son aquellos que aparecen en el desarrollo de las labores y que crean contestaciones de tipo orgánico, emocional, cognitivo y actitudinal; nombradas mayormente como estrés y que logran influenciar enfermedades con contextos de rigor, frecuencia y permanencia.

Definición operacional: Instituido por 20 ítems y establecidos en 5 dimensiones: EPS (5/ítems), TAPD (5/ítems), ASCL (5/ítems), C (3/ítems) y DP (2/ítems); siendo valoradas por una escala Likert de 5 tipos de respuestas: Nunca, solo alguna vez, algunas veces, muchas veces y siempre. El valor global es: bajo, medio y alto.

Tabla 1

Cuadro de operacionalización de la variable FrPS.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles
D1 E.PS.	Cualitativas	1 - 5		
	Cuantitativas			Rango: Baremo
D2 T.A. y D.H.	Toma de decisiones	6 - 10		Bajo
D3 A.S. y C.L.	Liderazgo - Relaciones interpersonales	11 - 15	Ordinal en todas las dimensiones	0-23 Medio
D4 C.	Voluntad Estímulo	16 - 18		24-37 Alto
D5 D.P.	Diligencias del hogar y del trabajo	19 - 20		38-80

Fuente: Iastas (2010).

Variable 2: Satisfacción laboral

Definición conceptual: Melia y Peiro (1989) cualidad o un conjunto de cualidades positivas perfeccionadas por el colaborador hacia su ámbito laboral, entorno y todo lo que conlleva ese ambiente de forma específica o general.

Definición operacional: Instituido por 23 ítems y establecidos en 5 dimensiones: S (6/ítems), A (5/ítems), P (5-ítems), I (4/ítems) y P (3/ítems); siendo valoradas por una escala Likert de 7 tipos de respuesta: muy insatisfecho, bastante insatisfecho, algo insatisfecho, indiferente, algo satisfecho, bastante satisfecho y muy satisfecho. El valor global es: insatisfecho, indiferente y satisfecho.

Tabla 2

Cuadro de operacionalización de la variable SL

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles
D1 S.S.	Interacciones con los directivos	1 - 5		
D2 S.A.F.	Percepciones acerca del entorno laboral	6 - 11		Rango: Baremo
D3 S.P.	Percepciones en relación a las prestaciones	12 - 16	Ordinal en todas las dimensiones	Insatisfacc. 23-68
D4 S.I.	Oportunidades intrínsecas del trabajo	17 - 20		Indiferenc. 69-115
D5 S.PA.	Posibilidades de independencia y participación	21 - 23		Satisfacc. 116-161

Fuente: Melia y Peiro (1989).

3.3. Población, muestra y muestreo

Hernández et al. (2014) para plasmar la unidad de análisis, se hizo una limitación de la población de estudio para luego ser evaluados y obtener resultados para ser analizados. La Población estuvo constituida por todo el personal de la Oficina Central Nacional - Interpol Lima; en total 80 colaboradores. No obstante, se recalca que no se determinó muestra, por tener una población de 80 colaboradores.

Así mismo, la muestra es un subgrupo representativo de la población de estudio, ya que los datos adquiridos en la muestra serán generalizados.

Criterios de inclusión:

Trabajadores que acepten participar en el presente estudio, tener contrato vinculante a la Oficina Central Nacional – Interpol Lima.

Criterios de exclusión:

Trabajadores que esten de vacaciones, trabajadores que no acepten participar en el estudio.

Unidad de análisis:

Personal de la Oficina Central Nacional – Interpol Lima.

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Hernández et al. (2014) para obtener los datos cuantitativos se empleó dos instrumentos de medición, que cumplen con las exigencias de confiabilidad, validez y objetividad; la cual representó esencialmente las variables de investigación.

Como técnica, se empleó la encuesta; Creswell (2009) esta técnica acopia las valoraciones de un vinculado de colaboradores que participan por voluntad propia firmando un consentimiento informado para el estudio.

Como instrumento, se empleó el cuestionario; Arias (2012) dicho instrumento es fundamental por su pericia en la cosecha de información que se pretende conseguir.

Tabla 3

Ficha técnica

Factores de riesgo psicosocial	
Autores	: Suceso e Iistas.
Nombre original	: Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) (2000).
Versión chilena	: SUSESO_ISTAS 21 (2018).
Autores	: Candía, Pérez y Gonzales.
Administración	: Personal o en grupo.
Ámbito de Aplicación:	De 18 años de edad a más.
Duración	: 15 minutos.
Significación	: Inspecciona 5 dimensiones.
Tipificación	: Likert (5 modos de respuesta).
Niveles y rangos	: Bajo, Medio y Alto.

Consigna de aplicación: Candia, Pérez y Gonzales (2018) Constituye por 20 preguntas y para responder se debe marcar con una “X” la contestación que crea adecuada. No se tiene que dejar ninguna pregunta sin respuesta. Se acentúa que no existen contestaciones buenas o malas. Lo importante es su completa franqueza sobre los contenidos y exigencias de su trabajo.

Calificación:

Preguntas directas: 1, 6, 7,8, 9, 10, 11, 13, 14, 15, 18 se puntuarán de 0 a 4.

Preguntas inversas: 2, 3, 4, 5, 12, 16, 17, 19, 20 se puntuarán de 4 a 0.

Interpretación:

Sin riesgo: las 5 D. están en un nivel bajo de riesgo, el contexto será sin riesgo.

Riesgo Medio: algunas de las D. tienen como resultados un riesgo moderado, el contexto será de riesgo medio.

Riego Alto: algunas de las D. tienen un riesgo alto, el contexto será de riesgo alto.

Baremo:

Calificación	Bajo	Medio	Alto
D1	0 a 8	9 a 11	12 a 20
D2	0 a 5	6 a 8	9 a 20
D3	0 a 3	4 a 6	7 a 20
D4	0 a 2	3 a 5	6 a 12
D5	0 a 1	2 a 3	4 a 8
Total	0 a 23	24 a 37	38 a 80

Fuente: Ficha técnica del Suseso/Iistas 21.

Tabla 4

Ficha técnica

Satisfacción laboral	
Autores	: J.L. Meliá y J.M. Peiró (1989).
Nombre original	: Cuestionario de Satisfacción laboral (S20/23).
Adaptación	: Pereyra (2015).
Administración	: Personal y en grupo.
Ámbito de Aplicación	: De 18 años de edad a más.
Duración	: Tiempo aproximado 15 minutos.
Significación	: Inspecciona 5 dimensiones.
Tipificación	: Tipo Likert (7 modos de respuestas).
Niveles y rangos	: Insatisfecho, Indiferente y Satisfecho.

Consigna de aplicación: Pereyra (2015) este cuestionario consta de 23 enunciados que presentan un rango de opiniones asociadas al trabajo y el trabajo en la misma, colocándose una “X” donde considere que expresa mejor su punto de vista.

Calificación:

Las 23 frases se calificarán de 1 a 7.

Interpretación:

Nivel satisfecho: percepción adecuada de su trabajo y entorno laboral.

Nivel indiferente: percepción no inmersa de su trabajo y entorno laboral.

Nivel insatisfecho: percepción inadecuada de su trabajo y entorno laboral.

Baremo:

Calificación	Insatisf.	Indifere.	Satisfech.
D1	6 a 17	18 a 30	31 a 42
D2	5 a 14	15 a 25	26 a 35
D3	5 a 14	15 a 25	26 a 35
D4	4 a 11	12 a 20	21 a 28
D5	3 a 8	9 a 15	16 a 21
Total	23 a 68	69 a 115	116 a 161

Fuente: Ficha técnica del cuestionario de satisfacción laboral (S20/23)

Validación y confiabilidad de los instrumentos

Cuestionario Suseso/Istas21 versión breve

El cuestionario CoPsoQ fue creado por Candia y Pérez en el año 2000, pertenecientes al Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca, posteriormente realizó una adaptación en Barcelona España, por el Istas en el 2003; denominándolo como CoPsoQ_istas 21. Luego en el 2010 elaboró la versión 1.5 y la versión 2 en el 2014. No obstante, a mediados del año 2007 y 2009 la Superintendencia de Seguridad Social en cooperación con la Escuela de Salud pública de Chile, el Instituto de Salud Pública y la Dirección del Trabajo legalizaron el cuestionario Suseso_Istas 21 y en el 2018 legalizaron la versión larga y resumida del instrumento. En Arequipa, Perú Pando, Varillas, Aranda y Elizalde (2016) abarcando el área en salud, logró una varianza de 58,9% y en la prueba de KMO un ,90; así mismo, logró una significancia de 0 y por último mediante la esfericidad de Bartlett's' alcanzó un valor de 10295,90; por lo que todos los ítems de la prueba lograron valores admisibles. Luego, Balarezo (2020) la validez de contenido, fue corroborada por juicio de expertos, obteniendo un valor de 1 en la V de Aiken.

Con respecto a la confiabilidad, Candia y Pérez en Chile, obtuvieron un Alfa de Cronbach de ,92 y en relación a sus dimensiones logró un alfa de ,70 y ,80 revelando su elevada consistencia interna. Por otro lado, en el Perú Pando, Varillas, Aranda y Elizalde (2016) lograron un Alfa de 0,946 y un Omega de 0,950. Con respecto a las dimensiones, lograron un alfa de ,680 a ,849. Finiquitando que dicho cuestionario es representativo ya que es mayor a ,50 aseverando que es soberanamente confiable y mide lo que proyecta medir. Posteriormente, para dar más idoneidad a este estudio, se produjo una prueba piloto; realizándose con una muestra 35 participantes:

Tabla 5

Confiabilidad del Suseso-Istas 21

Alfa de Cronbach	Ítems
,714	20

En la Tabla 5, revela que la confiabilidad alcanzada por el análisis del coeficiente de alfa de Cronbach por consistencia interna del Suseso-Istas 21 de 20 ítems, es de ,714; Hernández et al. (2014) revelan que tiene una Alta confiabilidad.

Cuestionario de Satisfacción laboral (S20/23)

Meliá y Peiró (1989) la validez de contenido se apoyó en el muestreo de ítems de cuestionario y de contenido de la versión S4/82; afirmando que puede utilizarse como una versión resumida eficaz. En este sentido la significancia de validez de contenido está unida a la querella de la validez de criterios y de constructo. No obstante, Pereyra (2015) adaptó dicho instrumento para su uso en el Perú, la institución encargada de la adaptación fue Neotest. Del mismo modo, Saravia (2018) obtuvo una validez por medio de criterio de jueces, dando un V de Aiken de 1,0; la cual concluyó que se tiene una adecuada validez de contenido.

En referencia a la confiabilidad, Meliá y Peiró (1989) realizaron una fiabilidad de consistencia interna de la totalidad de la escala y de cada uno de sus factores, mostrando un alfa de ,92 y los factores están entre ,76 y ,89. A pesar de tener 59 ítems menos que el S4/82, muestra un coeficiente alfa solo ,03 menor. Si se toma en cuenta el poco número de ítems que participan en cada factor estas fiabilidades pueden ser considerados muy buenos. Del mismo modo, Saravia (2018) en el Perú, realizó la prueba de alfa de Cronbach dando como resultado un índice global de ,921. Finiquitando que dicho cuestionario es representativo ya que es mayor a ,50 aseverando que es soberanamente confiable y mide lo que proyecta medir. Posteriormente, para dar más idoneidad a este estudio, se produjo una prueba piloto; realizándose con una muestra 35 participantes:

Tabla 6

Confiabilidad del S20/23

Alfa de Cronbach	Ítems
,859	23

En la Tabla 6, revela que la confiabilidad alcanzada por el análisis del coeficiente de alfa de Cronbach por consistencia interna del S20/23 con 23 ítems, es de ,859; Hernández et al. (2014) revelan que tiene una Alta confiabilidad.

3.5. Procedimiento

En primer lugar, se mostró el plan de tesis al jefe OCN Interpol Lima, para posteriormente contar con su consentimiento y conformidad para llevar a cabo

ejecución del plan de tesis con el personal de la Oficina Nacional Central – Interpol Lima. Luego se les aplicó los dos cuestionarios mediante un enlace virtual. Seguidamente, se transpusieron las respuestas a un cuadro del programa Excel 2013; para su futuro análisis.

3.6. Métodos de análisis de datos

Al contar con la base de datos en un Excel, se realizó al análisis estadístico descriptivo; dicha data ha sido calculada y exhibida mediante una distribución de frecuencias en tablas y figuras. Los datos fueron computados con el programa estadístico SPSS v24.

Al ser variables con escalas ordinales con distribuciones no paramétricas, se usó, la Rho de Spearman para la comprobación de hipótesis, siendo una medida de asociación de grado y fuerza muy efectiva; luego, se computaron los datos y se establecieron los rangos para ambas variables.

Hernández et al. (2014) para el análisis inferencial de hipótesis de medición ordinal se usó el coeficiente de Rho de Spearman, ya que se formuló el grado y fuerza de correlación entre variables y es así que de acuerdo a las evaluaciones del estudio de la muestra se lograron establecer niveles de valoración.

3.7. Aspectos éticos

Se asentó en venerar el anonimato de los evaluados en el estudio con un previo consentimiento informado, posteriormente se ha respetado los derechos de autor mediante la utilización de las citas en APA de acuerdo a la resolución 089-UI-EPG-UCV.

IV. Resultados

Resultados descriptivos:

Tabla 7

Distribución de frecuencias y porcentajes de los factores de riesgo psicosocial

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	2,50%
Medio	13	16,25%
Alto	65	81,25%
Total	80	100%

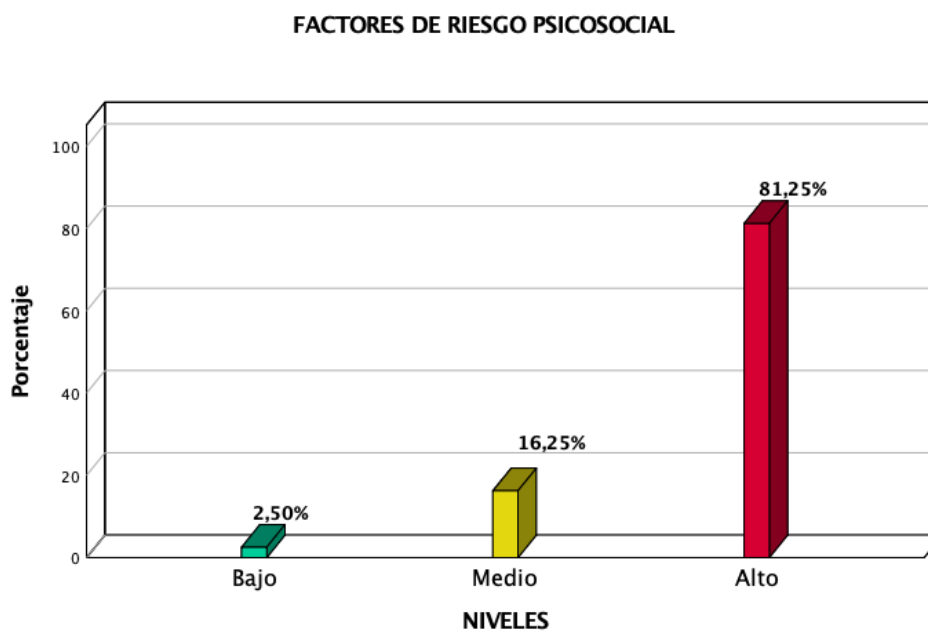


Figura 2: Frecuencia de la variable factores de riesgo psicosocial.

Interpretación

Como se puede observar la tabla 7 y Figura 2, de los 80 evaluados, el 81,25% presentaron factores de riesgo psicosocial de nivel alto, el 16,25% mostraron un nivel medio y el 2,50% presentaron un nivel bajo.

Tabla 8

Distribución de frecuencia y porcentaje de las dimensiones de los factores de riesgo psicosocial

Dimensiones	Factores de riesgo psicosocial					
	Bajo		Medio		Alto	
	N	%	n	%	n	%
D1 E.PS.	15	18,75	28	35,00	37	46,25
D2 T.A. y D.H.	1	1,25	11	13,75	68	85,00
D3 A.S. y C.L.	1	1,25	7	8,75	72	90,00
D4 C.	6	7,45	17	21,25	57	71,30
D5 D.P.	2	2,50	12	15,00	66	82,50

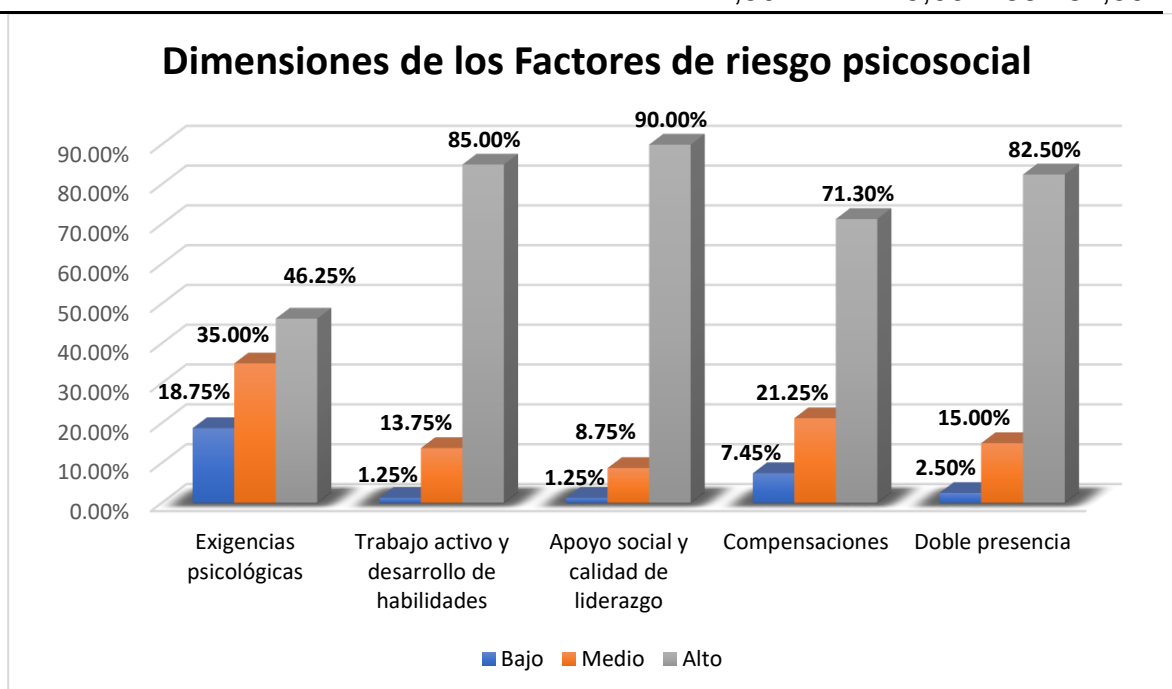


Figura 3: Frecuencia de las dimensiones de los factores de riesgo psicosocial.

Interpretación

Como se puede observar la tabla 8 y Figura 3, de los 80 evaluados, los mayores porcentajes de nivel alto se presentaron en las dimensiones de: Apoyo social y calidad de liderazgo el (90 %), Trabajo activo y desarrollo de habilidades el (85%), Doble presencia el 82,5%. Por otro lado, el que representa con mayor porcentaje del nivel bajo es Exigencias psicológicas el (18,75%).

Tabla 9

Distribución de frecuencias y porcentajes de la satisfacción laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	33	41,25%
Indiferente	45	56,25%
Satisfecho	2	2,50%
Total	80	100%

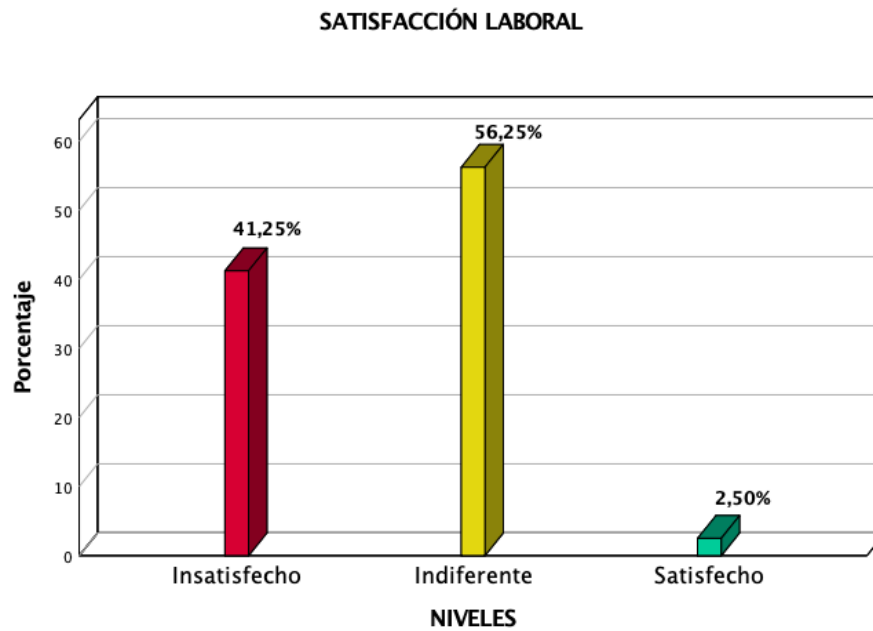


Figura 4: Frecuencia de la variable satisfacción laboral.

Interpretación

Como se puede observar la tabla 9 y Figura 4, de los 80 evaluados, el 56,25% presentaron satisfacción laboral de nivel indiferente, el 41,25% mostraron un nivel insatisfecho y el 2,50% presentaron un nivel satisfecho.

Tabla 10

Distribución de frecuencia y porcentaje de las dimensiones de la satisfacción Laboral

Dimensiones	Satisfacción laboral					
	Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho	
	N	%	n	%	n	%
D1 S.S.	55	68,75	25	31,25	0	00,00
D2 S.A.	22	27,45	53	66,25	5	6,30
D3 S.P.	30	37,45	45	56,30	5	6,25
D4 S.I.	27	33,80	47	58,75	6	7,45
D5 S.PA.	38	47,50	40	50,00	2	2,50

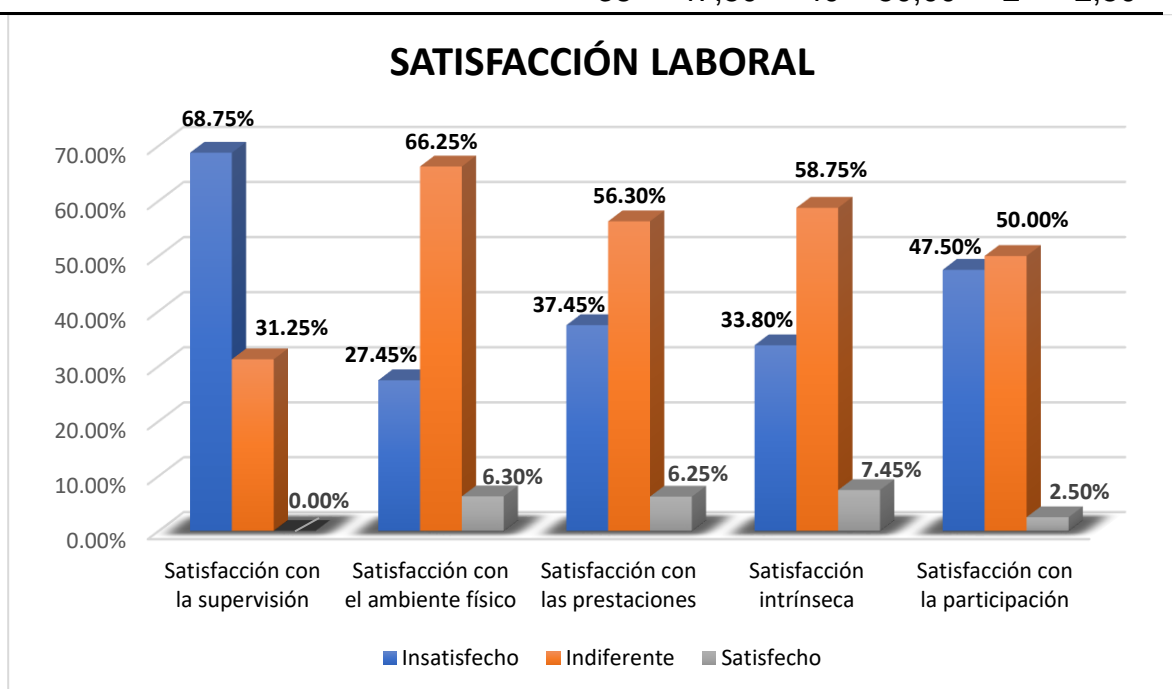


Figura 5: Frecuencia de las dimensiones de la satisfacción laboral.

Interpretación

Como se puede observar la tabla 10 y Figura 5, los mayores porcentajes de insatisfacción se presentaron en las dimensiones Satisfacción con la supervisión (68.75%) y Satisfacción con la participación (47.5%), los mayores porcentajes de indiferente se presentaron en la Satisfacción con el ambiente físico el (66,25%) y Satisfacción intrínseca el (58,75%). Por otro lado, el mayor porcentaje de los satisfechos representan Satisfacción intrínseca el (7,45%).

Resultados inferenciales:

Prueba de Hipótesis general: Prueba de correlación entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral en el personal de la Oficina Central Nacional – Interpol Lima.

H1: Existe una relación indirecta entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral en el personal de la Oficina Central Nacional – Interpol Lima, 2020.

Ho: No existe una relación indirecta entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral en el personal de la Oficina Central Nacional – Interpol Lima, 2020.

Tabla 11

Correlación entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral

		FrPS	SL
FrPS	Rho	1,000	-,356**
	Sig. (bi)	.	,001
	N	80	80
SL	Rho	-,356**	1,000
	Sig. (bi)	,001	.
	N	80	80

Interpretación

En la tabla 11, se observa que en el análisis de la correlación de Spearman entre las variables factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral, su correlación es ($\rho = -,356^{**}$), también evidencia que $p = ,001 < 0,05$; existiendo una correlación negativa baja y significativa entre ambas variables. Interpretándose que; a mayores niveles de factores de riesgo psicosocial, menor será la satisfacción laboral.

Prueba de Hipótesis específicas: Prueba de correlación entre las dimensiones de los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral en el personal de la Oficina Central Nacional - Interpol Lima, 2020.

Tabla 12

Relación entre las dimensiones de los factores de riesgo ps. y la satisfacción laboral

		Satisf. laboral	Exigencias ps.	Trabajo act. y des. De hab.	Apoyo s. y Cal. de lidera.	Compensaciones	Doble presencia
Satisfacción laboral	RHO	1,000	-,243*	-,260*	-,227*	-,105	-,125
	Sig. (bi)	.	,030	,020	,042	,352	,267
	N	80	80	80	80	80	80
Exigencias ps.	RHO	-,243*	1,000	,198	,217	,021	-,025
	Sig. (bi)	,030	.	,078	,054	,851	,825
	N	80	80	80	80	80	80
Trabajo act. y des. de habilida.	RHO	-,260*	,198	1,000	,428**	,059	,000
	Sig. (bi)	,020	,078	.	,000	,603	,999
	N	80	80	80	80	80	80
Apoyo social y cal. De lid.	RHO	-,227*	,217	,428**	1,000	,160	,173
	Sig. (bi)	,042	,054	,000	.	,156	,124
	N	80	80	80	80	80	80
Compensaciones	RHO	-,105	,021	,059	,160	1,000	,231*
	Sig. (bi)	,352	,851	,603	,156	.	,039
	N	80	80	80	80	80	80
Doble presencia	RHO	-,125	-,025	,000	,173	,231*	1,000
	Sig. (bi)	,267	,825	,999	,124	,039	.
	N	80	80	80	80	80	80

Interpretación

En la tabla 12, se observa la relación entre las dimensiones de los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral:

En la primera hipótesis específica: Las exigencias psicológicas con la satisfacción laboral, ($\rho = -,243^*$), que representan una correlación negativa baja ($p = ,030 < 0,05$); interpretándose que a mayor factor de riesgo de exigencias psicológicas menor nivel de satisfacción laboral.

En la segunda hipótesis específica: El trabajo activo y desarrollo de habilidades con la satisfacción laboral, ($\rho = -,260^*$), que representan una correlación negativa baja ($p = ,020 < 0,05$); interpretándose que a mayor factor de riesgo del trabajo activo y desarrollo de habilidades menor nivel de satisfacción laboral.

En la tercera hipótesis específica: El apoyo social y calidad de liderazgo con la satisfacción laboral ($\rho = -,227^*$), que representan una correlación negativa baja ($p = ,042 < 0,05$); interpretándose que a mayor factor de riesgo apoyo social y calidad de liderazgo menor nivel de satisfacción laboral.

En la cuarta hipótesis específica: Las Compensaciones con la satisfacción laboral ($\rho = -,105$), no mostraron correlación ($p = ,352 > 0,05$) por lo que dicha variable y dimensión son independientes entre sí.

En la quinta hipótesis específica: La doble presencia con la satisfacción laboral ($\rho = -,125$) no mostraron correlación ($p = ,267 > 0,05$) por lo que dicha variable y dimensión son independientes entre sí.

V. Discusión

Se tomó importancia la descripción de las variables estudiadas, debido que repercuten en el accionar del personal de la Oficina Central Nacional - Interpol Lima, la cual afecta o beneficia la percepción de satisfacción de dicho personal; por ende se consideró que los factores de riesgo psicosocial es una dificultad que se debe de confrontar para el beneficio en común y que por inercia beneficiará a los usuarios externos; por ello se efectuó este trabajo de investigación, cuyo objetivo general fue determinar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral del personal de la Oficina Central Nacional - Interpol Lima.

En cuanto a la hipótesis general, se determinó que los factores de riesgo psicosocial se correlacionan negativamente a un nivel bajo con la satisfacción laboral, dando como interpretación que si el personal de la Oficina Central Nacional - Interpol Lima, ejerce sus labores en un ambiente con un buen control sobre los FrPS, este generará una buena percepción de SL (o contrariamente). No obstante, es importante mencionar que más del 97% de los evaluados dieron a conocer niveles de alto y medio en FrPS; de igual forma más del 97% de los evaluados mostraron niveles de indiferencia en insatisfacción laboral; dando a relucir que, el personal en el aspecto de exigencias labores no son las adecuadas ya que sus labores activas y el desarrollo de sus habilidades están siendo obstaculizadas por la falta o poca ayuda y cooperación entre compañeros de trabajo no existiendo el liderazgo requerido para ejercer un buen trabajo dentro de la institución; por consiguiente, la mala percepción de SL está sujeta a las malas compensaciones que hay dentro de la institución y que también la falta de interés hacia los acontecimientos personales que vive cada trabajador perjudica el objetivo central y beneficio en común para brindar un buen servicio a la comunidad. Por ello, toda institución que cuente con un plan que resguarde y preserve al colaborador contra los FrPS, concebirá una percepción más conveniente de la SL del colaborador, que por ende alcanzará a mejorar también su vida personal. Para fortalecer dicho resultado tenemos a Delgado (2020) quien en su trabajo de investigación determinó que los factores de riesgo psicosociales y la satisfacción laboral se correlacionan indirectamente en el personal asistencial de enfermería del

nosocomio regional de Cajamarca, dando como interpretación que, si una variable sube su nivel, la otra bajara e inversamente; del mismo modo, Tapia (2017) halló en su estudio una correlación inversa entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, la cual dio como significado que, a mayor nivel de FrPS, menor será la SL (o contrariamente); no obstante, Navarro (2019) contradice los resultados antes mencionados, puesto que en su investigación no encontró una correlación entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral en los colaboradores de un Centro de Salud de Nivel I - EsSalud, Trujillo, concluyendo que dichas variables actúan independientemente, estando asociados con otras variables dentro de la institución. Con lo mencionado, Moncada, Llorens, Navarro y Kristensen (2005) afirmaron que la presencia de condiciones estresantes originado por la carga laboral y exigencias psicológicas, está asociado con la insatisfacción laboral en todo personal de la salud; Meliá y Peiró (1989) mencionaron que dicha asociación también está sujeto al entorno físico, la supervisión, los beneficios laborales, las disposiciones intrínsecas y la forma en como el colaborador participa dentro de su institución.

Con respecto a la hipótesis específica 1, en esta investigación se encontró una correlación inversa de nivel débil entre las exigencias psicológicas con la satisfacción laboral; también, más del 81% de los evaluados presentaron niveles de riesgo alto y medio de exigencias psicológicas, dando a relucir que el personal de la Oficina Central Nacional - Interpol Lima actualmente perciben una presión mental inadecuada por el exceso laboral y poco tiempo para realizar sus labores, afectando la estabilidad emocional para atender a los usuarios externos de una forma eficaz, que paralelamente desentona con los objetivos personales y de la institución. Para reforzar dicho resultado tenemos a Gutierrez y Llajaruna (2018) quienes hallaron una correlación inversa entre las exigencias psicológicas y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Nosocomio de Vilcashuamán, Ayacucho; finiquitando que, a mayor nivel de riesgo de una variable; por ende, la otra variable disminuirá su nivel (o contrariamente), además, Tapia (2017) encontró una correlación inversa entre las

exigencias psicológicas y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Instituto Nacional del Niño, Lima, concluyendo que, a mayor nivel de riesgo de exigencias psicológicas, menor será la SL (o contrariamente). No obstante, Navarro (2019) contradice los resultados antes mencionados, puesto que en su investigación no halló una correlación entre las exigencias psicológicas y la satisfacción laboral en los colaboradores de un Centro de Salud de Nivel I - EsSalud, Trujillo, concluyendo que dichas variables actúan independientemente, estando asociados con otros factores dentro de la institución.

Con respecto a la hipótesis específica 2, en esta investigación se encontró una correlación inversa de nivel débil entre el trabajo activo y posibilidad de desarrollo con la satisfacción laboral; también, más del 98% de los evaluados presentaron niveles de riesgo alto y medio de trabajo activo y posibilidad de desarrollo, dando a relucir que el personal de la Oficina Central Nacional - Interpol Lima actualmente no perciben contar con una autonomía para realizar sus labores, la cual les origina pensamientos de inadecuación con su área perjudicando sus miras de desarrollo y crecimiento personal dentro de su institución. Para reforzar dicho resultado tenemos a Gutierrez y Llajaruna (2018) que hallaron una correlación inversa entre el trabajo activo y posibilidad de desarrollo con la satisfacción laboral en el personal asistencial del Nosocomio de Vilcashuamán, Ayacucho; finiquitando que, a mayor nivel de riesgo del trabajo activo y posibilidad de desarrollo; por ende, la SL disminuirá su nivel (o contrariamente), además, Tapia (2017) quien en su estudio encontró una correlación inversa entre el trabajo activo y posibilidad de desarrollo con la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Instituto Nacional del Niño, Lima, concluyendo que, a mayor nivel de riesgo de una variable, por ende, la otra variable disminuirá su nivel (o contrariamente). Por otro lado, Navarro (2019) contradice los resultados antes mencionados, puesto que en su investigación no halló una correlación entre el trabajo activo y posibilidad de desarrollo con la satisfacción laboral en los colaboradores de un Centro de Salud de Nivel I - Essalud, Trujillo, concluyendo que dichas variables actúan independientemente, estando asociados con otros factores dentro de la institución.

Con respecto a la hipótesis específica 3, en esta investigación se encontró una correlación inversa de nivel débil entre el apoyo social en la institución y calidad de liderazgo con la satisfacción laboral; también, más del 98% de los evaluados presentaron niveles de riesgo alto y medio de exigencias psicológicas, dando a relucir que el personal de la Oficina Central Nacional - Interpol Lima actualmente no cuentan con una noción clara de sus roles dentro de su área de trabajo, la cual les causa inconvenientes profesionales y éticos en referencia a sus valores personales y que por ende el liderazgo personal no va en concordancia con las miras de la institución. Para reforzar dicho resultado tenemos a Gutierrez y Llajaruna (2018) al realizar su investigación halló una correlación inversa entre el apoyo social en la institución y calidad de liderazgo con la satisfacción laboral en el personal asistencial del Nosocomio de Vilcashuamán, Ayacucho; finiquitando que, a mayor nivel de riesgo de una variable; por ende, la otra variable disminuirá su nivel (o contrariamente). Tapia (2017) quien en su estudio encontró una correlación inversa entre el apoyo social en la institución y calidad de liderazgo con la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, concluyendo que, a mayor nivel de riesgo de apoyo social en la institución y calidad de liderazgo, menor será la SL (o contrariamente). No obstante, Navarro (2019) contradice los resultados antes mencionados, puesto que en su investigación no halló una correlación entre el apoyo social en la institución y calidad de liderazgo con la satisfacción laboral en los colaboradores de un Centro de Salud de Nivel I - Essalud, Trujillo, concluyendo que dichas variables actúan independientemente, estando asociados con otros factores dentro de la institución.

Con respecto a la hipótesis específica 4, en esta investigación no se encontró correlación alguna entre las compensaciones y la satisfacción laboral, mostrando que dichas variables influyen de un modo independiente en las percepciones y actitudes del personal de la Oficina Central Nacional - Interpol Lima; también, más del 92% de los evaluados presentaron niveles de riesgo alto y medio de compensaciones, determinando que al no contar con alguna correlación no se le resta la debida

importancia, ya que la apreciación contractual y personal está originando incertidumbre en las disposiciones laborales; la cual, está creando un pensar de insatisfacción laboral y desvalorización al trabajo realizado. Para reforzar dicho resultado tenemos a Tapia (2017) en su investigación no encontró una correlación entre las compensaciones y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Instituto Nacional del Niño, Lima, concluyendo que, dichas variables actúan independientemente, estando asociados con otros factores dentro de la institución; por otro lado Navarro (2019) puesto que en su investigación halló una correlación inversa entre las compensaciones y la satisfacción laboral en los colaboradores de un Centro de Salud de Nivel I - Essalud, Trujillo, determinando que, a mayor nivel de riesgo de compensaciones, menor será la SL (o contrariamente); de la misma manera, Gutierrez y Llajaruna (2018) no reafirman dichos resultados, ya que al realizar su investigación halló una correlación inversa entre las compensaciones y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Nosocomio de Vilcashuamán, Ayacucho; finiquitando que, a mayor nivel de riesgo de una variable; por ende, la otra variable disminuirá su nivel (o contrariamente).

Con respecto a la hipótesis específica 5, en esta investigación no se encontró correlación alguna entre la doble presencia y la satisfacción laboral, mostrando que dichas variables influyen de un modo independiente en las percepciones y actitudes del personal de la Oficina Central Nacional - Interpol Lima; también, más del 97% de los evaluados presentaron niveles de riesgo alto y medio de doble presencia, determinando que los pesares por las responsabilidades dentro del hogar están alterando el buen desenvolvimiento laboral del personal y que con el tiempo originara quiebres emocionales originando ausentismo laboral y problemas psicológicos más severos. Para reforzar dicho resultado tenemos a: Tapia (2017) en su investigación no encontró una correlación entre la doble presencia y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Instituto Nacional del Niño, Lima, concluyendo que, dichas variables actúan independientemente, estando asociados con otros factores dentro de la institución; por otro lado Navarro (2019) ya que en su investigación halló una correlación inversa entre la doble presencia y la satisfacción laboral en los

colaboradores de un Centro de Salud de Nivel I - Es salud, Trujillo, concluyendo que, a mayor nivel de riesgo de una variable, por ende, la otra variable disminuirá su nivel (o contrariamente); de la misma manera, Gutierrez y Llajaruna (2018) no refuerza dichos resultados, ya que al realizar su investigación halló una correlación inversa entre la doble presencia y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Nosocomio de Vilcashuamán, Ayacucho; determinando que, a mayor nivel de riesgo de la doble presencia; por ende, la SL disminuirá su nivel (o contrariamente).

Finalmente se puntualiza que existe la prevalencia de factores de riesgo psicosocial y que a su vez está correlacionada indirectamente con la satisfacción laboral, hallando a su vez un contexto alarmante por los niveles altos visto de factores de riesgo psicosocial y bajos niveles de satisfacción laboral; afectando el buen desarrollo del personal e institucional. La presente investigación contribuye con información relevante y presentó recomendaciones para que se apliquen por parte de la dirección en beneficio del personal, usuario externo y de la propia institución.

VI. Conclusiones

Posterior a la reflexión de los resultados, finalizo en plasmar lo determinado en la población de estudio que fue el personal la Oficina Central Nacional - Interpol Lima, 2020 lo siguiente:

Primera: Existe correlación inversa baja entre las variables factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral ($\rho = -,356^{**}$), ($p < 0.05$). Ultimando que, a mayor nivel de factores de riesgo psicosocial, menor será el nivel de satisfacción laboral (o contrariamente).

Segunda: Existe correlación inversa baja entre las exigencias psicológicas y la satisfacción laboral ($\rho = -,243^*$), ($p < 0.05$). Ultimando que, a mayor nivel de riesgo de exigencias psicológicas, menor será el nivel de satisfacción laboral (o contrariamente).

Tercera: Existe correlación inversa baja entre el trabajo activo y desarrollo de habilidades con la satisfacción laboral ($\rho = -,260^*$), ($p < 0.05$). Ultimando que, a mayor nivel de riesgo de trabajo activo y desarrollo de habilidades, menor será el nivel de satisfacción laboral (o contrariamente).

Cuarta: Existe correlación inversa baja entre el, apoyo social y calidad de liderazgo con el desempeño laboral ($\rho = -,227^*$), ($p < 0.05$). Ultimando que, a mayor nivel de riesgo de apoyo social y calidad de liderazgo, menor será el nivel de satisfacción laboral (o contrariamente)

Quinta: No existe correlación entre las compensaciones y la satisfacción laboral ($\rho = ,352$), ($p > 0.05$). Ultimando que, ambas variables son independientes entre sí.

Sexta: No existe correlación entre la doble presencia y la satisfacción laboral ($\rho = ,267$), ($p > 0.05$). Ultimando que, ambas variables son independientes entre sí.

VII. Recomendaciones

Primera: Realizar el “Protocolo de las medidas sanitarias en la atención a los ciudadanos de nacionalidad extranjera” que vendrían a solicitar su constancia de Ficha de Canje internacional en la Oficina Nacional Central Interpol-Lima.

Segunda: Realizar periódicamente con previa coordinación de los Jefes de departamentos una rotación a todo el personal que labora en la Oficina Central Nacional Interpol- Lima.

Tercera: Proponer al Jefe de la Interpol-Lima un programa de salud ocupacional que contemple el área de condiciones relacionadas con el área del trabajo y promuevan técnicas para disminuir los factores de riesgo psicosocial y por tanto aumente la percepción de la satisfacción laboral para todo el personal de la Oficina Nacional Central Interpol-Lima.

Cuarta: Gestionar ante las autoridades en implementar un equipo de control permanente para disminuir los factores de riesgo psicosocial y por tanto aumente la percepción de la satisfacción laboral a todo el personal de la Oficina Nacional Central Interpol-Lima.

Quinta: Gestionar ante las autoridades en desarrollar cursos, talleres y capacitaciones dirigidos a mejorar los aspectos de motivación, participación, trabajo en equipo, mejora continua, comunicación y relaciones interpersonales para todo el personal de la Oficina Nacional Central Interpol-Lima.

Referencias

- Aliaga, G. (2020). *Relación de los factores de riesgo psicosociales y satisfacción laboral en enfermeras del Hospital Regional de Cajamarca*. (Tesis de Doctorado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo). Cajamarca, Perú. Recuperado de:
<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1249/TESIS%20PSICOLOGIA%20GABY%2002%20de%20diciembre%20de%202019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Centro de Prevención de Riesgo del Trabajo. (2015). *Factores de riesgo psicosocial en el trabajo*. (Sitio Web), EsSalud. Recuperado de: www.essalud.gob.pe/downloads/ceprit
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia. Mc Graw Hill.
- Consejo Nacional de Salud del Perú. (2013). *Lineamientos y medidas de reforma del sector Salud*. Lima: Consejo Nacional de Salud.
- Dawis, A. (1994). *The effects of political violence on socio-moral reasoning and conduct*. En A. Dawis y D. Donald (Eds.), *Childhood and adversity* (pp. 200- 219). Cape Town, South Africa: David Philip Publishers.
- Diario virtual Gestión. (2014). *El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores*. Recuperado de: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/45-trabajadores-felizcentro-labores-68545>
- Diario virtual La Tercera. (2017). *Satisfacción laboral de los chilenos retrocedió a 66% en el primer trimestre*. Recuperado de: <http://www.latercera.com/noticia/satisfaccion-laboral-los-chilenos-retrocedio66-primer-trimestre/>
- Feldman, L. y Cunha, I. (2016). *Identification of result evaluation criteria for nursing service in hospital accreditation programs*. *Latino-Am. Enfermagem*, 14(4), 540–545.
- Florez, J. (1992). *El Comportamiento Humano en las organizaciones*. Lima: Universidad del Pacífico.

- Gil-Monte, P. (2012). *Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional*. Revista Salud Publica, Lima, Perú. Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342012000200012
- Gutierrez, E. y Llajaruna, M. (2018). *Factores de riesgo psicosociales y satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud de Vilcashuamán – Ayacucho*. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). Ayacucho, Perú. recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30138/gutierrez_ce.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Herzberg, F. (1968). *How do you Motivate Employees?* Harvard Business Review, 87507-87514
- Huarac, S. (2017). *Riesgo psicosocial y desempeño laboral en la Red de Salud San Juan de Lurigancho*. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). Lima, Perú.
- Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction, Harper and Brothers*. New York; 1: 47.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2012). *Informe del comité mixto OIT/OMS de Medicina del Trabajo 1984*. Novena reunión. Ginebra.
- Johnson, J. y Johansson, G. (1991). *The Psychosocial Work Environment: Work Organization, Democratization and Health*. Amityville, Nueva York: Baywood.
- Karasek, R. y Theorell T. (1990). *Healthy Work: Stress, Productivity, and the Reconstruction of Working Life*. New York: Basic Books.
- The Health y Safety Executive. (2001). *A critical review of psicosociales hazard measures*. The Institute for Employment Studies. University of Sussex Brighton (Reino Unido). Recuperado de: https://www.hse.gov.uk/research/crr_pdf/2001/crr01356.pdf
- Lapa, R. (2018). *Factores psicosociales laborales de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho*. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). Lima, Perú.
- Liqing, L. Yong, G. Heng, J. Yudi, Y. Xiaogang, Z. Yanling, Z. Fang, Y. Jianxin, L. Yan yan, Z. Yanli, C. Minyi, Y. Ling, L. Junan, L. y Zuxun, L. (2020). *The Journal of the American Board of Family Medicine*. 33 (3) 456-459. Recuperado de: <https://www.jabfm.org/content/33/3/456.abstract>

- Locke, E. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. Chicago: Rand McNally.
- Locke, E. (1968). *What is job satisfactory?* Documento de trabajo presentado en la American Psychological Association Convention, San Francisco, California.
- Maslow, A. (1954). *Motivación y personalidad*. Nueva York, NY: Editorial Harper.
- Mangosio, J. y Creus, A. (2011). *Seguridad e higiene en el trabajo, Un enfoque integral*. Editorial: Alfaomega Grupo Editor. México.
- Ministerio de Trabajo y promoción del Empleo. (2008). *Norma básica de Ergonomía y de procedimientos de evaluación de riesgo disergonómico*. Lima- Perú. Recuperado de: [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/982841B4C16586CD05257E280058419A/\\$FILE/4_RESOLUCION_MINISTERIAL_375_30_11_2008.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/982841B4C16586CD05257E280058419A/$FILE/4_RESOLUCION_MINISTERIAL_375_30_11_2008.pdf)
- Moncada, S. Llorens, C. y Kristensen, T. (2004). *Método ISTAS 21 (CoPsoQ). Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo*. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS), Paralelo Ediciones S.A.
- Moncada, S. Llorens, C. y Kristensen, T. (2002). *Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo. Método istas 21 (CoPsoQ)*. España: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS).
- Navarro, J. Fustamante, G. Romero, A. Medina, A. Aréstegui, Z. Cam, J. Polo, G. Balarezo, M. y Gonzáles, M. (2014). *Informe Técnico de los factores de riesgo psicosocial en trabajadores de Lima Metropolitana*. Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, con el apoyo del Centro de Prevención de Riesgos del Trabajo CEPRIT-LIMA. Recuperado de: http://www.trabajo.gob.pe/CONSEJO_REGIONAL/PDF/documentos5.pdf
- Organización Internacional del Trabajo. (2014). *La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género*. Panamá. Recuperado de URL: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---srosan_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (2000). *The World Health Report 2000. Health systems: Improving performance*. WHO Library Cataloguing in Publication Data. Recuperado de: https://www.who.int/whr/2000/en/whr00_en.pdf?ua=1

- Parra, M. (2003). *Conceptos básicos en Salud Laboral*. Texto de Capacitación. Santiago. Oficina Internacional del Trabajo.
- Pereyra, Q. (2015). *Escala Comportamiento Organizacional ECO 50*. Lima, Peru: Neotest Editores.
- Resolución Ministerial. (2008). *RM-N° 375-2008-TR, Norma Básica de Ergonomía y de Procedimiento de Evaluación de Riesgo Disergonómicos*. Congreso de la república. Recuperado de: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/472126/RM_375-2008-TR.pdf
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Méxio: Pearson.
- Saravia, L. (2018). *Satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa dedicada al rubro de alimentos y bebidas ubicada en el distrito de Chorrillos*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Inca Garcilazo de la Vega). Lima, Perú.
- Siegrist, J. (1996). *Adverse health effects of high effort - low reward conditions at work*. Journal of Occupational Health Psychology. 1: 27-41.
- Sociedad peruana de salud ocupacional. (2010). *Riesgos psicosociales*. SOPESO. Recuperado de: <http://www.sopeso.org>
- Tapia, S. (2017). *Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima*. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). Lima, Perú.
- Méla, J. y Peiró, J. (1989). *La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: el cuestionario de satisfacción S20/23*. Rev. Psicologemas, Valencia, (5), 59-74.
- Miller, J. Hopcia, K. Wagner, G. Boden, L. Hashimoto, D. Sorensen, G. Sabbath, E. (2018). *Job satisfaction and the psychosocial work environment: Does the relationship vary by hospital patient care workers' age?*. Journal of Workplace Behavioral Health, 33:3-4, 221-240. Recuperado de: [10.1080/15555240.2018.1526090](https://doi.org/10.1080/15555240.2018.1526090)
- Ninako, B. Osei, S. Antwi, F. y Peprah, W. (2019). *Psychosocial well-being and Job Satisfaction among Nurses in the Philippines*. Abstract Proceedings International Scholars Conference, 7(1), 244-254. Recuperado de: <https://doi.org/10.35974/isc.v7i1.954>

- Randstad. (2017). *Los españoles, más contentos con su trabajo que británicos, franceses y japoneses (Ranking)*. Recuperado de <https://www.idealista.com/news/finanzas/laboral/2017/07/10/747204-los-espanoles-mas-contentos-con-su-trabajo-que-britanicos-franceses-y-japoneses>
- Retamozo, A. (2018). *Satisfacción laboral en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima*. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). Lima, Perú.
- Rodríguez, A. (2000). *La motivación en las organizaciones públicas*. Centro de Salud. 8:487.
- Spector, P. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes and consequences*. Thousand Oaks. (Vol. 3). Sage publications.
- Sureda, E. Mancho, J. y Sesé, A. (2018). *Psychosocial risk factors, organizational conflict and job satisfaction in Health professionals: A SEM model*. *Anales De Psicología / Annals of Psychology*, 35(1), 106-115. Recuperado de: <https://doi.org/10.6018/analesps.35.1.297711>
- Tait, D. Katharine, A. Joyce, E. Anthony, L. (2002). *Burnout and self-reported patient care in an internal medicine residency program*. *Ann Intern Med*. 136:358-67.
- Veliz, A. y Soto, B. (2015). *Factores de riesgo psicosociales y su relacion con la satisfaccidn laboral del profesional de enfermeria del Hospital Naval - Callao*. (Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Callao). Lima, Callao.
- Vroom, VH. (1964). *Work and Motivation*. Wiley. Recuperado de: <https://psycnet.apa.org/record/1964-35027-000>
- Wanjira, M. y Njiru, L. (2020). *Influence of Psychological Demands on Job Satisfaction among the Employees of the National Hospital Insurance Fund in Kenya*. *Editon Cons. J. Psychol. Guid. Couns.* 2(1), 149-158. Recuperado de: <https://editoncpublishing.org/ecpj/index.php/ECJPGC/article/view/141/101>

Anexo 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en el personal de la Oficina Central Nacional – Interpol Lima, 2020

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES					Nivel de Medición
<p>Problema general</p> <p>¿Qué relación existe entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral en el personal de la Oficina Central Nacional - INTERPOL LIMA, 2020?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Qué relación existe entre las exigencias psicológicas y la satisfacción laboral en el personal de la Oficina Central Nacional - Interpol Lima, 2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre el control sobre el trabajo y la satisfacción laboral en el personal de la Oficina Central Nacional - Interpol Lima, 2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre el apoyo social y la satisfacción laboral en el personal de la Oficina Central Nacional -Interpol Lima, 2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre las compensaciones en el trabajo y la satisfacción laboral en el personal de la Oficina Central Nacional - Interpol Lima, 2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre la doble presencia y la satisfacción laboral en el personal de la Oficina Central Nacional - Interpol Lima, 2020?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación que existe entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral en el personal de la Oficina Central Nacional - Interpol Lima, 2020.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación que existe entre las exigencias psicológicas y la satisfacción laboral en el personal Interpol Lima, 2020.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el control sobre el trabajo y la satisfacción laboral en el personal de la Oficina Central Nacional - Interpol Lima, 2020.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el apoyo social y la satisfacción laboral en el personal de la Oficina Central Nacional - Interpol Lima, 2020.</p> <p>Determinar la relación que existe entre las compensaciones en el trabajo y la satisfacción laboral en el personal de la Oficina Central Nacional - Interpol Lima, 2020.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la doble presencia y la satisfacción laboral en el personal de la Oficina Central Nacional - Interpol Lima, 2020.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe una relación indirecta entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral en el personal de la Oficina Central Nacional – Interpol Lima, 2020.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe una relación indirecta entre las exigencias psicológicas y la satisfacción laboral en el personal de la Oficina Central Nacional – Interpol Lima, 2020.</p> <p>Existe una relación indirecta entre el trabajo activo y la satisfacción laboral en el personal de la Oficina Central Nacional – Interpol Lima, 2020.</p> <p>Existe una relación indirecta entre el apoyo social y la satisfacción laboral en el personal de la Oficina Central Nacional – Interpol Lima, 2020.</p> <p>Existe una relación indirecta entre las compensaciones en el trabajo y la satisfacción laboral en el personal de la Oficina Central Nacional – Interpol Lima, 2020.</p> <p>Existe una relación indirecta entre la doble presencia y la satisfacción laboral en el personal de la Oficina Central Nacional – Interpol Lima, 2020.</p>	Variable: Factores psicosociales					Escala Ordinal
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Rangos	
			Exigencias Psicológicas	Exigencias cualitativas y cuantitativas	1 -5	Ordinal	Bajo 0-8 Medio 9-11 Alto 12-20	
			Trabajo Activo y Desarrollo de habilidades	Toma de decisiones en el campo laboral	6 - 10		Bajo 0-5 Medio 6-8 Alto 9-20	
			Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo	Liderazgo y relaciones interpersonales	11 - 15		Bajo 0-3 Medio 4-6 Alto 7-20	
			Compensaciones	Esfuerzo recompensa	16 - 18		Bajo 0-2 Medio 3-5 Alto 6-12	
Doble Presencia	Actividades del hogar y del trabajo	19 - 20	Bajo 0-1 Medio 2-3 Alto 4-8					
Variable: Satisfacción laboral					Ordinal	<p>Nivel de Medición</p> <p>BAJO 0 - 23</p> <p>MEDIO 24 - 37</p> <p>ALTO 38 - 80</p>		
Satisfacción con la supervisión	Satisfacción asociada a las interacciones con los directivos (supervisión y control)	1 - 5	Insatisfecho 6 - 17 Indiferente 18 - 30 Satisfecho 31 - 42					
Satisfacción con el ambiente físico	Satisfacción relacionada a las percepciones acerca del lugar de trabajo	6 - 11	Insatisfecho 5 - 14 Indiferente 15 - 25 Satisfecho 26 - 35					
Satisfacción con las prestaciones	Satisfacción relacionada a las percepciones con relación a las prestaciones recibidas	12 - 16	Insatisfecho 5 - 14 Indiferente 15 - 25 Satisfecho 26 - 35					
Satisfacción intrínseca	Satisfacción relacionada a oportunidades intrínsecas que el trabajo ofrece	17 - 20	Insatisfecho 4 - 11 Indiferente 12 - 20 Satisfecho 21 – 28					
Satisfacción con la participación	Satisfacción relacionada a las posibilidades de autonomía y participación	21 – 23	Insatisfecho 3 - 8 Indiferente 9 - 15 Satisfecho 16 - 21					

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA UTILIZADA
<p>Tipo: Básica-transversal con un enfoque cuantitativo.</p> <p>Método: Hipotético–deductivo.</p> <p>Nivel: Descriptivo-correlacional.</p> <p>Diseño: No experimental.</p>	<p>Población: Para este trabajo de investigación la población a investigar estuvo conformada por todo personal de la Oficina Central Nacional - Interpol Lima , que vienen a ser 80 profesionales, que a su vez constituye a la muestra de estudio.</p> <p>Tamaño de muestra: Población total: 80 profesionales.</p>	<p>Técnica e instrumento: Según Creswell (2009) La encuesta recoge las apreciaciones de un conjunto de personas que participan voluntariamente mediante un consentimiento informado para la investigación. Según Arias (2012) El cuestionario es un instrumento esencial, por su facilidad en la recolecta de la información que se quiere obtener.</p> <p>Variable: Factores psicosociales: ISTAS (2010) los factores psicosociales son aquellos que aparecen en el desarrollo del trabajo y que crean respuestas de tipo orgánico, emocional, cognitivo y conductual; conocidas mayormente como estrés y que logran ser influenciadoras de enfermedades con circunstancias de intensidad, frecuencia y duración.</p> <p>Variable: Satisfacción Laboral: Meliá y Peiró (1998) la satisfacción laboral es definida como una respuesta actitudinal positiva y satisfactoria que resulta de la percepción subjetiva de las diversas experiencias de trabajo.</p>	<p>Descriptiva: Se hará un análisis descriptivo con los resultados obtenidos mediante una prueba estadística que describe el comportamiento de cada variable, los que serán presentados a través cuadros estadísticos y gráficos.</p> <p>Presentación de datos: Con esta información se realizaron tablas de frecuencia y tablas de consistencias, asimismo se utilizó gráficos que permitieron determinar la proporción de datos o respuestas disponibles para su análisis.</p>

Anexo 2

Cuestionario: Factores de riesgo psicosocial SUSESO-ISTAS 21

Autores: Candía, Pérez y Gonzales (2018)

Adaptación y Estandarización: Balarezo, G. (2020) Perú

Marcar con una X, en cualquiera de los recuadros de acuerdo a sus experiencias:
Casi nunca; A veces; Casi siempre; Siempre.

			Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	EP	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?					
2	EP	En su trabajo ¿tiene Ud. Que tomar decisiones difíciles?					
3	EP	En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?					
4	EP	En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?					
5	EP	¿Su trabajo requiere atención constante?					
6	DH	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?					
7	DH	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?					
8	DH	Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?					
9	DH	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?					
10	DH	¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?					
11	CL	¿Sabe exactamente que tareas son de su responsabilidad?					
12	CL	¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?					
13	CL	¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?					
14	CL	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?					
15	CL	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?					
16	C	¿Está preocupado(a) por si lo (la) despiden o no le renuevan el contrato?					
17	C	¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?					
18	C	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco					
19	DP	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?					
20	DP	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?					

Cuestionario: Satisfacción laboral S20/23

Autores: Meliá J. y Peiró J. (1989)

Adaptación y Estandarización: Pereyra J. (2015) Perú

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones.

			Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
			Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
1	D1	Las relaciones personales con sus superiores							
2	D1	La supervisión que ejerce sobre usted							
3	D1	La proximidad y frecuencia con que es supervisado							
4	D1	La forma en que sus coordinadores evalúan las funciones que tiene							
5	D1	La igualdad y justicia de trato que recibe de su institución							
6	D1	El apoyo que recibe de sus superiores							
7	D2	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo							
8	D2	El entorno físico y de que dispone en su lugar de trabajo							
9	D2	La iluminación de su lugar de trabajo							
10	D2	La ventilación de su lugar de trabajo							
11	D2	La temperatura de su lugar de trabajo							
12	D3	El salario que usted recibe							
13	D3	Las oportunidades de formación							
14	D3	Las oportunidades de promoción que tiene							
15	D3	El grado en que su institución cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales							
16	D3	La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales							
17	D4	Las satisfacciones que le produce su trabajo							
18	D4	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca							
19	D4	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gusta							
20	D4	Los objetivos y metas que debe alcanzar							
21	D5	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo							
22	D5	El grado en que su institución cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales							
23	D5	La forma en que se da la negociación e su institución sobre aspectos laborales							

Anexo 3

Confiabilidad Factores de Riesgo Psicosocial

GISSELLA CUADROS.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Resultado

- Registro
- Fiabilidad
- Título
- Notas
- Escala: ALL VARIABLES
 - Resumen de procesa
 - Estadísticas de fiabili
 - Estadísticas de total o
- Registro
- Fiabilidad
- Título
- Notas
- Escala: ALL VARIABLES
 - Título
 - Resumen de procesa
 - Estadísticas de fiabili
 - Estadísticas de total o

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
		35	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	35	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,714	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
EP	48,40	51,247	,525	,685
EP	49,69	58,751	-,100	,736
EP	49,20	50,459	,498	,684
EP	49,37	51,417	,386	,693
EP	51,03	56,264	,086	,719
DH	48,97	60,734	-,229	,747
DH	49,11	53,457	,308	,702
DH	48,26	55,255	,217	,709
DH	47,86	56,655	,154	,712
DH	48,54	51,844	,351	,697
CL	47,80	55,047	,375	,702
CL	49,34	56,703	,059	,721
CL	48,80	46,165	,616	,664
CL	48,69	48,810	,612	,672
CL	49,14	51,950	,363	,696
C	48,71	52,622	,305	,701
C	48,60	46,247	,646	,661
C	49,14	48,950	,548	,676
DP	48,89	53,810	,201	,712
DP	49,23	59,887	-,169	,749

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Confiabilidad Satisfacción laboral

GISSELLA CUADROS.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Casos Válido 35 100,0
Excluido^a 0 ,0
Total 35 100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,859	23

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
SS	30,17	281,323	,273	,858
SS	29,63	300,829	-,108	,869
SS	30,46	277,020	,340	,856
SS	31,71	283,034	,218	,860
SS	31,97	274,617	,476	,852
SA	30,77	265,593	,614	,846
SA	31,49	267,316	,460	,852
SA	31,69	269,222	,550	,849
SA	31,31	265,869	,431	,853
SA	31,06	268,408	,401	,855
SA	31,80	265,341	,572	,848
SPR	31,80	278,165	,405	,854
SPR	31,97	282,029	,349	,855
SPR	30,97	275,911	,272	,860
SPR	31,83	271,734	,497	,851
SPR	30,74	271,138	,515	,850
SI	31,83	271,793	,452	,852
SI	31,66	269,879	,570	,848
SI	31,66	265,526	,710	,845
SI	31,89	280,457	,348	,855
SP	31,66	269,879	,570	,848
SP	31,66	265,526	,710	,845
SP	31,89	280,457	,348	,855

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Anexo 4

Base de datos Factores de riesgo psicosocial

D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	
B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	B13	B14	B15	B16	B17	B18	B19	B20	EP	DH	CL	C	DP	FPS	
3	2	2	1	1	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	9	12	16	9	6	52	
3	2	2	3	0	2	3	4	4	4	4	2	3	3	2	2	3	3	4	2	10	17	14	8	6	55	
3	1	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	10	14	11	6	3	44	
2	2	2	2	0	3	2	2	3	3	3	2	0	3	0	4	2	0	2	3	8	13	8	6	5	40	
3	2	1	1	1	2	2	3	4	0	3	2	1	4	1	3	1	0	2	2	8	11	11	4	4	38	
4	0	1	1	0	0	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	0	3	6	13	20	8	3	50	
2	2	2	2	1	1	2	2	3	4	3	2	1	3	1	3	3	1	1	1	9	12	10	7	2	40	
4	0	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	8	20	18	10	8	64	
3	2	1	1	0	4	0	4	4	4	4	2	1	3	1	1	1	0	2	3	1	7	16	11	3	4	41
3	3	3	2	4	0	2	4	4	4	4	2	4	2	3	4	4	0	2	4	15	14	15	8	6	58	
3	3	4	4	2	0	3	4	4	4	4	2	4	4	3	2	4	4	3	2	16	15	17	10	5	63	
3	3	3	2	0	0	1	3	4	4	4	3	2	2	2	2	3	3	2	3	11	12	13	8	5	49	
4	2	2	4	0	2	2	4	4	4	4	2	1	2	1	2	2	1	1	0	12	16	10	5	1	44	
3	1	2	1	1	2	1	4	4	3	4	2	3	3	4	2	3	3	2	3	8	14	16	8	5	51	
4	3	4	4	0	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15	17	20	12	8	72	
2	3	3	3	3	1	3	4	3	3	3	1	2	1	1	3	4	3	1	2	14	14	8	10	3	49	
3	3	3	3	2	3	4	3	2	4	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	13	14	13	9	6	56	
2	2	3	0	1	2	1	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	8	11	11	6	6	42	
4	2	0	4	0	0	2	3	3	3	4	2	0	2	2	2	4	0	4	0	10	8	10	8	8	44	
3	2	3	3	0	0	2	2	3	4	4	4	2	3	2	4	3	3	4	3	11	11	15	10	7	54	
3	2	2	2	1	1	2	3	4	3	4	2	3	4	3	4	3	2	2	3	10	13	16	9	5	53	
4	3	4	4	0	3	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	15	17	18	11	7	68	
4	3	2	2	0	2	1	2	4	4	4	2	3	2	3	2	1	2	4	2	11	13	14	5	6	49	
4	3	2	2	0	2	1	2	4	4	4	2	3	2	3	2	1	2	4	2	11	13	14	5	6	49	
2	2	2	2	1	3	2	3	3	4	4	1	2	3	2	4	3	1	3	4	9	15	12	8	7	51	
3	2	2	2	0	0	1	2	3	2	4	2	2	4	2	2	2	2	4	1	9	8	14	6	5	42	
3	2	2	4	1	2	2	4	4	4	4	2	4	4	3	2	0	2	2	3	12	16	17	4	5	54	
4	2	4	4	0	0	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	14	14	18	9	7	62	
3	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	11	9	10	6	4	40	
4	1	3	0	0	0	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	3	8	14	18	10	7	57	
4	1	3	0	0	0	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	3	8	14	18	10	7	57	
3	2	2	3	1	0	3	3	4	4	4	4	0	4	4	4	4	2	4	4	3	11	14	16	10	7	58
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	0	2	2	2	4	2	4	0	4	2	18	20	10	6	6	60	
2	4	0	0	4	4	4	4	0	3	4	0	4	2	2	4	4	4	4	0	10	15	12	12	4	53	
4	4	4	2	0	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	0	0	2	4	4	14	14	8	6	8	50	
0	4	2	0	2	2	2	0	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	8	8	6	4	4	30	
0	4	4	4	0	4	0	4	0	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	0	4	12	20	8	4	56	
2	3	3	0	2	4	0	2	2	4	4	0	3	2	3	3	0	0	0	4	10	12	12	3	4	41	
4	4	4	0	4	4	4	4	0	4	4	0	4	0	0	0	4	4	2	2	16	12	8	8	4	48	
2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	0	2	2	12	10	8	4	4	38	
1	0	0	2	2	1	2	0	2	1	2	0	1	2	1	2	0	1	1	2	5	6	6	3	3	23	
2	2	2	0	0	0	3	2	2	2	1	0	0	0	2	0	0	2	2	0	6	9	3	2	2	22	
0	4	4	4	2	4	0	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	0	2	4	14	16	14	6	6	56	
4	4	2	4	3	2	0	4	4	4	4	0	3	3	3	3	4	0	0	4	17	14	13	7	4	55	
2	2	2	4	0	0	0	2	2	4	2	4	2	3	0	2	4	4	2	2	10	8	11	10	4	43	
2	3	2	0	2	2	0	0	2	2	2	0	0	2	2	2	0	4	4	2	9	6	6	6	6	33	
2	4	4	0	4	4	2	0	2	1	2	0	2	2	2	2	0	2	0	2	14	9	8	4	2	37	
2	2	3	0	2	4	2	2	2	4	2	0	2	3	2	4	2	0	4	2	9	14	9	6	6	44	
4	4	1	0	2	4	0	4	4	0	2	4	2	2	2	4	4	0	0	2	11	12	8	8	2	45	
4	4	2	0	2	3	0	1	2	1	3	4	2	0	2	4	0	2	4	2	12	7	11	6	6	42	
0	4	2	0	3	2	1	0	2	4	4	0	4	2	0	4	0	0	4	0	9	9	10	4	4	36	
4	4	4	0	2	0	2	0	2	2	2	4	0	2	2	0	0	0	0	0	14	6	10	0	0	30	
2	4	4	0	2	4	2	4	0	2	0	0	4	2	4	0	0	0	2	4	12	12	10	0	6	40	
4	0	2	0	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2	8	12	14	8	4	46	
4	3	2	0	2	4	4	4	2	0	2	0	2	2	4	2	4	0	2	0	11	14	10	6	2	43	
2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	0	2	2	2	10	10	8	4	4	36	
4	4	4	0	2	4	2	2	4	2	2	0	4	4	2	4	0	2	2	2	14	14	12	6	4	50	
4	2	0	0	0	0	2	0	2	4	4	4	0	0	2	0	0	0	2	3	6	8	10	0	5	29	
4	0	4	0	4	4	2	2	2	2	4	4	0	4	2	4	4	0	0	4	12	14	14	8	4	52	
4	4	4	4	4	2	0	4	0	4	4	4	4	4	4	4	4	0	0	4	20	10	20	8	4	62	
2	3	2	4	2	2	3	2	2	3	2	0	2	2	2	2	4	0	2	2	13	12	8	6	4	43	
2	4	4	0	2	4	0	4	2	2	2	2	0	0	0	4	0	0	2	0	12	12	4	4	2	34	
2	3	4	0	2	4	2	2	2	2	2	4	2	4	2	4	0	0	2	2	11	12	14	4	4	45	
2	4	4	0	2	4	2	0	2	4	2	0	4	4	2	4	0	0	0	4	12	12	12	4	4	44	
4	3	4	4	2	4	2	0	4	3	2	4	2	2	2	4	4	0	0	2	17	13	12	8	2	52	
4	4	4	0	2	4	2	2	2	4	2	2	0	4	2	4	0	2	2	2	14	12	6	4	4	50	
2	4	4	0	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	0	0	2	2	2	12	10	8	2	4	36	
0	0	4	4	4	3	2	4	0	2	3	0	4	2	4	4	4	0	4	4	12	11	13	8	8	52	
4	4	4	4	2	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	3	0	2	0	2	18	11	5	5	2	48	
4	3	3	0	2	4	2	2	2	2	2	0	2	2	2	4	0	2	2	2	12	12	8	6	4	42	
3	3	3	2	4	4	0	2	2	2	2	4	4	1	0	2	2	2	2	4	15	11	6	6	8	50	
3	0	2	2	2	4	0	2	4	0	4	0	2	2	2	4	2	0	0	4	9	10	10	6	4	39	
2	2	2	2	4	4	0	2	0	2	0	0	2														

Base de datos Satisfacción laboral

AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX	AY	AZ	BA	BB	BC	BD	BE	BF	BG		
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	SS	SA	SPR	SI	SP	S		
2	2	2	6	6	6	6	2	2	1	2	6	2	6	6	2	6	1	2	2	6	2	2	18	19	22	11	10	80		
6	5	2	2	2	2	6	6	2	2	2	2	6	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	17	20	14	8	65		
2	1	3	2	3	1	2	6	2	6	2	2	2	2	2	2	2	2	6	2	6	2	2	2	11	19	10	12	60		
5	4	5	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	6	2	3	3	6	3	2	2	2	6	3	18	14	15	14	72		
3	3	6	2	2	3	3	3	5	6	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	16	22	12	11	69	
4	3	4	2	2	5	6	6	2	6	5	1	2	1	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	15	30	9	9	70		
1	3	4	2	5	4	6	6	2	3	3	2	3	5	6	3	2	6	6	3	6	3	3	3	15	24	19	17	12	87	
3	3	3	2	2	6	2	6	2	2	2	6	6	6	2	6	2	6	6	6	2	2	6	13	20	26	20	10	89		
6	3	1	2	2	3	2	3	6	2	6	2	1	6	1	6	2	6	2	6	2	1	6	2	6	14	22	16	11	77	
3	6	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	15	10	9	7	46		
3	5	4	2	2	3	3	1	4	6	2	2	2	5	3	4	6	3	6	6	2	2	4	16	19	16	21	8	80		
6	5	2	6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	12	10	8	6	57	
3	3	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	21	12	13	8	54		
4	4	6	2	6	6	2	6	2	1	1	6	6	1	2	6	2	6	2	5	2	6	6	22	18	21	15	14	90		
3	6	1	1	3	3	1	4	1	1	3	1	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	14	13	16	12	9	64	
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	3	15	19	15	13	11	73	
6	5	2	6	2	2	5	2	2	5	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	21	18	11	8	8	66	
5	3	3	2	2	3	6	3	2	2	2	3	6	1	6	1	6	1	2	6	2	6	2	3	1	15	18	17	16	6	72
5	5	3	2	2	1	2	2	2	2	2	6	2	3	2	1	2	6	2	2	2	2	2	1	17	11	14	12	5	59	
5	3	3	2	2	3	2	6	2	3	2	2	3	3	2	3	2	6	6	3	6	2	3	6	15	18	13	17	11	74	
3	5	3	3	2	1	6	6	4	5	2	4	2	6	2	1	3	5	3	2	1	2	1	2	16	24	15	13	4	72	
3	3	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	13	12	13	8	8	54	
2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	2	2	6	10	12	14	8	10	54
1	6	1	4	3	5	1	3	5	4	5	1	3	5	3	3	3	3	4	1	4	2	3	15	23	15	11	9	73		
3	3	1	1	2	2	1	2	2	2	2	4	2	2	2	5	2	2	6	2	6	3	5	10	11	15	12	14	62		
3	5	5	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	17	13	9	8	5	52	
1	1	1	2	2	6	2	2	2	2	2	2	2	6	2	6	2	2	2	2	2	2	2	6	7	16	18	8	10	59	
1	1	2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	8	16	11	7	6	48	
5	5	4	3	2	2	6	2	2	5	5	3	2	5	5	5	2	2	2	2	6	2	5	19	22	20	8	13	82		
6	5	2	1	2	2	2	2	6	2	2	6	2	2	5	3	6	2	2	2	6	2	3	16	16	18	12	11	73		
1	1	1	4	1	1	2	6	4	1	1	2	6	1	6	6	2	6	6	1	6	8	15	21	16	13	73	73	73		
1	1	1	4	1	1	2	6	4	1	1	2	6	6	6	6	2	2	6	6	6	6	6	6	8	15	26	16	18	83	
5	5	3	1	3	3	1	1	1	6	2	6	2	2	1	4	1	6	1	2	1	4	4	17	13	11	10	9	60		
2	1	6	6	1	3	3	6	5	1	6	1	2	2	1	1	3	3	3	6	1	3	1	16	24	7	15	5	67		
1	1	1	2	6	1	4	2	3	2	2	2	2	6	6	2	3	3	1	3	6	11	14	18	11	10	10	64			
6	1	2	6	2	2	6	2	2	2	6	2	2	6	2	2	6	2	2	2	2	2	6	2	17	16	18	12	10	73	
6	1	3	1	6	3	6	3	6	1	3	1	3	3	3	3	4	2	6	3	6	5	3	17	22	13	15	14	81		
4	5	5	6	2	1	6	2	4	1	1	6	5	5	6	6	6	6	3	2	3	5	22	15	23	21	10	91			
1	3	3	6	3	1	1	3	6	6	6	1	3	6	6	6	1	3	2	2	6	3	6	16	23	22	8	15	84		
2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	6	2	2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	11	12	14	12	6	55		
2	6	6	4	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	2	16	16	14	12	6	68	
7	3	2	6	6	6	5	3	2	7	6	6	6	6	6	3	6	6	2	7	6	6	6	6	24	29	27	21	18	119	
6	1	3	1	4	3	6	1	1	3	3	1	4	4	4	4	1	6	2	1	1	1	1	4	15	17	17	10	6	65	
1	3	4	1	5	4	6	1	1	3	3	6	5	5	5	5	3	6	6	3	6	3	6	3	14	18	26	18	14	90	
2	2	2	1	6	6	2	2	1	2	1	2	5	6	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	13	19	16	6	6	60	
2	5	2	6	2	2	6	6	2	2	2	6	6	2	2	6	3	1	2	2	2	2	2	2	17	20	18	12	6	73	
2	1	3	6	3	1	2	6	2	6	2	6	2	2	2	2	6	2	6	2	2	2	2	2	15	19	14	16	6	70	
4	4	5	6	2	3	2	2	2	3	2	6	2	5	2	3	4	6	3	2	2	6	3	21	14	18	15	11	79		
1	3	6	6	2	3	6	3	3	6	2	1	2	2	2	3	1	6	6	2	6	2	6	3	18	23	10	15	11	77	
3	3	4	6	2	5	6	6	2	6	5	3	2	6	2	3	6	2	3	2	2	2	2	3	18	30	16	13	7	84	
6	3	4	6	5	4	6	6	7	3	7	6	3	4	6	7	6	6	6	3	6	3	6	3	24	33	26	21	12	116	
1	3	3	6	2	6	2	6	2	2	2	1	6	2	2	6	6	6	6	6	2	2	6	15	20	17	24	10	86		
2	3	1	6	2	3	2	3	6	2	6	6	1	2	1	6	6	2	1	2	2	2	6	14	22	16	15	10	77		
1	6	2	6	2	2	2	2	2	1	1	3	2	2	2	2	3	2	2	2	6	2	2	6	17	10	11	9	10	57	
1	5	4	6	2	3	3	1	4	6	2	6	2	4	3	4	1	6	2	6	2	2	4	18	19	19	15	8	79		
2	5	2	6	2	2	2	2	2	2	2	6	2	2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	17	12	14	12	6	61		
1	3	3	6	2	3	2	2	1	2	2	6	3	1	2	3	6	2	2	2	2	2	3	15	12	15	12	8	62		
3	4	6	6	6	6	2	6	2	1	1	1	6	6	2	6	6	6	2	5	2	6	6	25	18	21	19	14	97		
1	6	1	6	3	3	2	4	2	1	3	6	3	2	3	3	1	6	6	3	2	3	3	17	15	17	16	8	73		
1	3	3	1	3	4	6	3	6	3	3	1	3	1	3	3	3	6	6	3	6	5	3	11	25	11	18	14	79		
2	5	2	1	2	2	5	2	2	5	2	6	2	2	2	3	6	2	2	2	3	2	3	12	18	15	12	8	65		
4	3	3	6	2	3	6	3	2	2	2	4	6	6	6	1	6	6	2	6	2	6	3	18	18	23	20	6	85		
4	5	3	6	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	6	6	2	2	2	2	1	20	11	7	16	5	59		
4	3	3	6	2	3	2	6	2	3	2	6	3	1	2	3	6	6	6	3	2	2	3</								

Anexo 5



CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de este documento es proporcionar al encuestado una clara explicación sobre el objetivo y uso posterior de la información recabada. La encuesta que se le va a presentar, es parte de un trabajo académico que se realiza en el marco del curso de diseño y desarrollo del trabajo de investigación de la maestría en Gestión de los servicios de salud de la Universidad Cesar Vallejo; el proyecto titulado **“Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en el personal de la Oficina Central Nacional – Interpol Lima, 2020”**, es conducido por la investigadora **Gisela Patricia Flores Arcaya**, la información recopilada a través de este cuestionario será manejada únicamente con fines académicos y estadísticos.

La participación en este estudio será voluntaria y tendrá una duración máxima de 15 minutos de su tiempo. La información que se recoja será confidencial y no se usara para ningún otro propósito. Si usted accede a participar de este estudio, se le pedirá responder un cuestionario que contiene una serie de afirmaciones, las cuales tienen solo dos alternativas. Le agradeceremos nos proporcione una respuesta sincera y honesta ya que el cuestionario es anónimo, por lo que no es necesario colocar su nombre en ningún lugar del cuestionario. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer las preguntas que considere necesarias en cualquier momento durante su participación, igualmente, puede dejar de responder el cuestionario en cualquier momento que usted lo desee sin que eso le perjudique de ninguna forma. Si alguna pregunta no le parece pertinente o le resulta incómodo tiene usted el derecho a no responder y hacérselo saber al investigador.

Le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, con fines académicos, ya que me han informado acerca del propósito de la investigación y la información recabada será manejada de manera confidencial y una copia de este documento quedará en mi poder

Nombre y firma del encuestado

Nombre y Firma de la investigadora

Lima, de junio del 2020

Anexo 6



POLICIA NACIONAL DEL PERÚ
Dirección de Asuntos Internacionales PNP
OCN - INTERPOL - LIMA

**EL SR. CORONEL PNP ANGEL FRANCISCO MERINO
CESPEDES, JEFE DE LA OFICINA CENTRAL NACIONAL
INTERPOL LIMA**

AUTORIZA

A LA Capitán S. PNP. Gisela Patricia FLORES ARCAYA,
IDENTIFICADA CON CIP N° 368431 Y DNI N° 42812780, QUIEN
PRESTA SERVICIOS EN EL DEPARTAMENTO DE FICHA DE
CANJE INTERNACIONAL DE LA OCN-INTERPOL-LIMA, PARA LA
APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO EN EL PROYECTO Y
DESARROLLO DE INVESTIGACIÓN "**FACTORES DE RIESGO
PSICOSOCIAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL
DE LA OFICINA CENTRAL NACIONAL-INTERPOL LIMA 2020**"

Surco, 23 de noviembre del 2020



OA - 208197
ANGEL FRANCISCO MERINO CESPEDES
CORONEL PNP
JEFE DE LA OFICINA CENTRAL NACIONAL
INTERPOL - LIMA

Anexo 7

Reporte SPSS

PILOTO.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Visible: 55 de 55 variables

	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	A16	A17	A18	A19	A20	EXIGENC IASPISC OLÓGIC.	TRABAJ OACTIV OYDESA.	APOYOS OCIALEN LAEMPR.
1	4	2	4	0	0	4	4	4	4	4	3	0	4	4	3	4	0	4	2	0	10	20	14
2	3	0	3	3	0	2	2	2	4	4	4	2	4	3	2	4	4	4	4	4	9	14	15
3	4	2	3	3	0	3	2	3	4	4	4	1	3	4	3	4	4	2	3	2	12	16	15
4	3	2	2	0	0	2	2	3	4	4	4	1	3	3	3	3	2	1	3	3	7	15	14
5	4	4	3	1	0	3	2	4	4	2	3	2	4	3	2	4	4	3	3	0	12	15	14
6	3	0	1	2	0	2	2	2	4	4	4	3	4	4	3	4	1	2	4	4	6	14	18
7	3	2	2	2	0	2	2	4	4	3	4	2	2	3	2	0	2	2	3	0	9	15	13
8	3	3	3	3	1	1	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	1	3	3	13	11	12
9	3	2	1	3	0	3	2	4	3	2	4	2	1	3	1	2	3	3	3	2	9	14	11
10	3	2	2	1	0	3	3	4	4	4	4	2	1	1	2	2	3	3	2	2	8	18	10
11	3	2	3	3	0	1	2	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	2	2	1	11	15	15
12	4	1	1	4	0	0	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	10	16	19
13	4	2	3	2	1	4	3	3	3	2	4	2	4	3	2	3	4	3	4	3	12	15	15
14	3	1	2	1	0	2	2	2	4	2	3	2	1	1	1	1	1	2	2	3	7	12	8
15	2	2	4	4	4	2	2	4	4	3	4	2	4	2	3	3	4	4	4	2	16	15	15
16	2	1	1	1	0	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	5	14	10
17	4	2	2	2	0	3	2	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	2	10	16	19
18	4	2	3	2	0	1	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	2	11	15	18
19	3	1	2	2	0	3	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	2	2	2	8	14	14
20	3	2	2	2	1	3	3	3	4	2	4	2	3	3	4	1	4	4	1	1	10	15	16
21	3	0	2	2	1	2	3	4	4	4	4	2	2	4	3	3	4	3	3	2	8	17	15
22	4	2	3	2	1	4	3	3	3	2	4	2	4	3	2	3	4	3	4	3	12	15	15
23	3	3	3	2	0	1	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	2	11	15	18
24	2	2	1	1	1	3	1	3	3	3	3	2	1	2	2	1	2	1	3	3	7	13	10
25	4	1	2	2	3	2	3	4	4	1	4	2	2	1	3	2	2	1	4	4	12	14	12
26	2	2	3	3	0	3	3	4	4	3	4	2	4	3	1	3	4	2	1	4	10	17	14
27	3	0	2	3	1	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	2	9	16	18
28	3	2	3	3	0	3	3	4	4	3	4	4	2	2	2	3	4	2	1	4	11	17	14
29	0	2	0	1	0	3	0	3	4	0	4	3	0	0	0	4	0	0	1	4	3	10	7
30	4	4	4	4	0	4	4	2	4	2	4	2	0	4	0	4	4	2	0	2	16	16	10
31	3	2	2	3	1	3	2	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	2	2	2	11	14	12
32	3	2	2	3	1	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	2	11	14	13

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

PILOTO.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Visible: 55 de 55 variables

	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	B13	B14	B15	B16	B17	B18	B19	B20	B21	B22	B23
1	0	0	0	1	1	1	1	0	0	2	0	1	0	6	1	0	1	2	0	0	2	0	0
2	1	5	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3	2	0	3	2	0
3	0	2	3	0	3	2	0	1	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
4	5	4	5	0	0	3	0	0	0	3	0	0	0	6	0	3	3	1	3	0	1	3	0
5	3	3	6	0	0	3	3	3	5	1	0	3	0	0	0	3	3	3	3	0	3	3	0
6	4	3	4	0	0	5	1	6	0	6	5	2	0	2	0	3	0	0	3	0	0	3	0
7	2	3	4	0	5	4	6	1	0	3	3	0	3	5	1	3	0	1	1	3	1	1	3
8	3	3	3	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1
9	1	3	2	0	0	3	0	3	1	0	1	0	2	1	2	1	0	1	0	2	1	0	2
10	3	1	0	0	0	0	0	0	0	2	2	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0
11	3	5	4	0	0	3	3	2	4	1	0	0	0	5	3	4	1	3	1	1	3	1	1
12	1	5	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13	3	3	3	0	0	3	0	0	2	0	0	0	3	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0
14	4	4	1	0	1	1	0	1	0	2	2	1	1	2	0	1	0	1	0	5	1	0	5
15	3	1	2	2	3	3	2	4	2	2	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
17	1	5	0	1	0	0	5	0	0	5	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0
18	5	3	3	0	0	3	1	3	0	0	0	3	1	2	1	2	0	1	0	1	1	0	1
19	5	5	3	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	3	0	2	0	1	0	0	1	0	0
20	5	3	3	0	0	3	0	1	0	3	0	0	3	3	0	3	0	1	1	3	1	1	3
21	3	5	3	3	0	2	1	1	4	5	0	4	0	1	0	2	3	5	3	0	5	3	0
22	3	3	3	0	0	3	0	0	2	0	0	0	3	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0
23	0	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
24	2	1	2	4	3	5	2	3	5	4	5	2	3	5	3	3	3	3	4	2	3	4	2
25	3	3	2	2	0	0	2	0	0	0	0	4	0	0	0	5	0	0	1	0	0	1	0
26	3	5	5	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0
27	2	2	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
28	2	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	2	0	0	2
29	5	5	4	3	0	0	6	0	0	5	5	3	0	5	5	5	0	0	0	0	0	0	0
30	1	5	0	2	0	0	0	0	6	0	0	1	0	0	5	3	6	0	0	0	0	0	0
31	2	2	2	4	2	2	0	1	4	2	2	0	1	2	1	1	0	0	1	1	0	1	1
32	2	2	2	4	2	2	0	1	4	2	2	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

TablasGiss.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Resultado

- Registro
- Frecuencias
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos activo
 - Estadísticos
 - Tabla de frecuencia
 - Título
 - FPS (Agrupada)
 - SL (Agrupada)
 - Gráfico de barras
 - Título
 - FPS (Agrupada)
 - SL (Agrupada)
- Registro
- Correlaciones no paramétrica:
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Correlaciones no paramétrica:
 - Notas
 - Correlaciones

Correlaciones

		FPS (Agrupada)		SL (Agrupada)	
Rho de Spearman	FPS (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	-,356*	
		Sig. (bilateral)	.	,001	
		N	80	80	
SL (Agrupada)	SL (Agrupada)	Coefficiente de correlación	-,356*	1,000	
		Sig. (bilateral)	,001	.	
		N	80	80	

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

Correlaciones

		SL (Agrupada)		VID1 (Agrupada)		VID2 (Agrupada)		VID3 (Agrupada)		VID4 (Agrupada)		VID5 (Agrupada)	
Rho de Spearman	SL (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	-,243*	-,260	-,227*	-,105	-,125					
		Sig. (bilateral)	.	,030	,020	,042	,352	,267					
		N	80	80	80	80	80	80	80				
VID1 (Agrupada)	VID1 (Agrupada)	Coefficiente de correlación	-,243*	1,000	,198	,217	,021	-,025					
		Sig. (bilateral)	,030	.	,078	,054	,851	,825					
		N	80	80	80	80	80	80	80				
VID2 (Agrupada)	VID2 (Agrupada)	Coefficiente de correlación	-,260	,198	1,000	,428**	,059	,000					
		Sig. (bilateral)	,020	,078	.	,000	,603	,999					
		N	80	80	80	80	80	80	80				
VID3 (Agrupada)	VID3 (Agrupada)	Coefficiente de correlación	-,227*	,217	,428**	1,000	,160	,173					
		Sig. (bilateral)	,042	,054	,000	.	,156	,124					
		N	80	80	80	80	80	80	80				
VID4 (Agrupada)	VID4 (Agrupada)	Coefficiente de correlación	-,105	,021	,059	,160	1,000	,231*					
		Sig. (bilateral)	,352	,851	,603	,156	.	,039					
		N	80	80	80	80	80	80	80				
VID5 (Agrupada)	VID5 (Agrupada)	Coefficiente de correlación	-,125	-,025	,000	,173	,231*	1,000					
		Sig. (bilateral)	,267	,825	,999	,124	,039	.					
		N	80	80	80	80	80	80	80				

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Unicode:ON H: 576, W: 990 pt.