



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

“Factores de riesgos psicosociales y satisfacción laboral en  
trabajadores administrativos de una institución privada en la ciudad de  
Huaraz, 2021”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Psicología

**AUTORES:**

Granfer Sotelo, Javiera Yolanda (ORCID: [0000-0003-4645-0544](https://orcid.org/0000-0003-4645-0544))

Silva Cochachin, Alexis Luis (ORCID: [0000-0003-0888-4130](https://orcid.org/0000-0003-0888-4130))

**ASESOR:**

Dr. Noé Grijalva, Hugo Martin (ORCID: [0000-0003-2224-8528](https://orcid.org/0000-0003-2224-8528))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

HUARAZ – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Primeramente, a Dios por derramar su bendición, iluminar nuestro día a día y permitir que con nuestros esfuerzos lleguemos a este periodo.

Dedicar a nuestros anhelos padres y familiares, gracias a sus consejos paciencia y tolerancia, abnegación y apoyo incondicional, dieron sentido a nuestras vidas para poder salir adelante, en tal sentido nos encontramos agradecidos. Todo lo que somos hasta la fecha gracias a su amor.

A nuestro docente, que viene siendo parte fundamental de nuestra formación profesional.

## **Agradecimiento**

A Dios, por cada día brindarnos ese aliento de vida que hace que sigamos vivos y así poder cumplir nuestros objetivos.

A nuestra familia por su constante apoyo, muchísimas gracias por el amor, apoyo incondicional, sacrificio y sobre todo paciencia demostrados en el día a día.

Al docente profesional de Psicología de la Universidad, por la pasión a la carrera y la enseñanza que hacen que nosotros queramos seguir luchando por un buen trabajo de calidad y sobre todo por contribuir al desarrollo de exigencias que requiere ser un buen profesional.

## Índice de Contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de Tablas.....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
I. Introducción .....	1
II. Marco Teórico .....	4
III. Metodología.....	12
3.1 Tipo y Diseño de investigación.....	12
3.2 Variables y Operacionalización .....	12
3.3 Población, Muestra y muestreo .....	13
3.4 Unidad de Análisis.....	14
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	14
3.6 Procedimiento.....	15
3.7 Método de análisis de datos .....	15
VI. Resultados .....	17
V. Discusión .....	19
Referencias .....	24
Anexos.....	

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1. Distribución según niveles de la variable Factores de Riesgo Psicosociales</b> .....	17
<b>Tabla 2. Distribución según niveles de la variable Satisfacción Laboral General ...</b>	17
<b>Tabla 3. Correlación entre la variable Factores de Riesgos Psicosociales con las dimensiones de Satisfacción General Laboral en administradores de una institución privada de Huaraz (n=201)</b> .....	18

## Resumen

La investigación sobre los factores de riesgo psicosociales y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una institución privada en la ciudad de Huaraz. El objetivo general fue determinar la relación entre los factores de riesgos psicosociales y la satisfacción laboral. La línea de investigación es de desarrollo organizacional por ello, el tipo de investigación utilizada es correlacional. La población está conformada por 300 trabajadores del área administrativa de instituciones privadas, el cual el total de la muestra es de 115 trabajadores. Los instrumentos a utilizar son el cuestionario de ISTASS - 21 y el cuestionario de satisfacción laboral. Los resultados obtenidos se muestran que la variable Riesgos Psicosociales se relaciona negativamente con la dimensión intrínseca ( $\rho = .016$  a  $-.165$ ,  $p > .05$ ), de igual manera con la dimensión extrínseca ( $\rho = 0.54$  a  $-.217$   $p > .05$ ), a diferencia con la dimensión intrínseca que se relaciona positivamente ( $\rho = .405^{**}$  a  $.431$ ,  $p < .05$ ). así mismo también la dimensión extrínseca que se relacionan positivamente y muy significativamente ( $\rho = .465^{**}$  a  $.487^{**}$ ,  $p < .05$ ). En conclusión, existe una relación positiva baja entre los factores de riesgo psicosociales y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una institución privada de la ciudad de Huaraz. Dentro de los riesgos psicosociales con mayor nivel están las exigencias psicológicas, las compensaciones y la doble presencia. Por otro lado, Existe una relación negativa entre los factores de riesgo psicosociales en la dimensión exigencias psicológicas, las compensaciones y la doble presencia con la dimensión extrínseca de la variable de satisfacción laboral y finalmente existe una relación positiva significativa entre los factores de riesgo psicosociales en la dimensión de trabajo activo y desarrollo de habilidades y apoyo social de la empresa con la dimensión intrínseca de la variable de satisfacción laboral.

**Palabras Clave:** satisfacción laboral, factores de riesgo psicosocial, correlacional

## Abstract

Research on psychosocial risk factors and job satisfaction in administrative workers of a private institution in the city of Huaraz. The general objective was to determine the relationship between psychosocial risk factors and job satisfaction. The line of research is organizational development, therefore, the type of research used is correlational. The population is made up of 300 workers in the administrative area of private institutions, of which the total sample is 115 workers. The instruments to be used are the ISTASS - 21 questionnaire and the job satisfaction questionnaire. The results obtained show that the Psychosocial Risks variable is negatively related to the intrinsic dimension ( $\rho = .016$  to  $-.165$ ,  $p > .05$ ), in the same way with the extrinsic dimension ( $\rho = 0.54$  to  $-.217$   $p > .05$ ), unlike the intrinsic dimension that is positively related ( $\rho = .405$  \*\* to  $.431$ ,  $p < .05$ ). likewise, also the extrinsic dimension that are positively and very significantly related ( $\rho = .465$  \*\* to  $.487$  \*\*,  $p < .05$ ). In conclusion, there is a low positive relationship between psychosocial risk factors and job satisfaction in administrative workers of a private institution in the city of Huaraz. Among the psychosocial risks with the highest level are psychological demands, compensation and double presence. On the other hand, there is a negative relationship between psychosocial risk factors in the psychological demands dimension, compensation and double presence with the extrinsic dimension of the job satisfaction variable and finally there is a significant positive relationship between psychosocial risk factors in the dimension of active work and development of skills and social support of the company with the intrinsic dimension of the variable of job satisfaction.

**Keywords:** job satisfaction, psychosocial risk factors, correlational.

## **I. Introducción**

Las personas en la actualidad han cambiado la forma de percibir el trabajo de las cuales muchas empresas han tenido que adaptar nuevos métodos. Optando por el trabajo a distancia o remoto y compartir otro tipo de entornos. Los colaboradores se han sometido a estos cambios, como adaptar una oficina en casa para trabajar sin interrupciones, compartir tiempo con la familia, ya que en un ambiente presencia esto no se llevaba a cabo tan a menudo como ha sucedido ahora, esto producto del aislamiento debido a la pandemia por COVID 19. Por lo cual es una de las principales razones para analizar dichos factores.

Por ello, los trabajadores pueden adquirir algunos de estos factores que afectan negativamente la seguridad, la salud y el bienestar. Por esta razón, la gestión de riesgos requiere una buena planificación, evaluación e intervención. Pero las empresas de hoy pueden aprender a través de la educación y / o la motivación para cambiar las actitudes de que las personas quieren volverse más activas, productivas y rentables (Cepit, 2015).

El Ministerio de Salud lo define como una “condición relacionada con el desempeño del trabajo y afecta la organización de los trabajadores, el contenido del trabajo, la moral y la salud lo que acompaña al desarrollo profesional de los trabajadores” (p.12). De igual forma, los riesgos psicosociales están asociados a enfermedades comunes como las enfermedades cardiovasculares, los trastornos de salud mental, las condiciones laborales y la exposición ocupacional, por lo que el 90% de esta condición ocurrió en América Latina, por ello la organización panamericana de la salud (OPS, 2015) señaló que los riesgos psicológicos y sociales surgen de las condiciones de trabajo en la empresa, porque provocan situaciones difíciles en la gestión del trabajo en las que se deben evaluar aspectos culturales para obtener resultados efectivos en la satisfacción de los colaboradores, cuyos estilos de vida y personalidad les permiten trabajar correctamente.

Mansilla (2015) encontró que un tercio de los accidentes laborales y enfermedades profesionales son causados por problemas psicosociales y el 17% por interrupción del trabajo. También es importante tener en cuenta que el estrés laboral puede causar confusión y agotamiento. Por tanto, el Ministerio de Trabajo (2008) evaluó el nivel de satisfacción laboral por género, con un promedio de 12,2 mujeres que expresaron insatisfacción con sus trabajos. Además, el 82,8% de los hombres dijeron estar satisfechos con su trabajo. Los datos anteriores plantearon la necesidad de examinar los problemas que tiene los empleados de una empresa u organización.

Por lo tanto, después de examinar diferentes investigaciones y recabar información teórica se formuló la siguiente pregunta ¿Cuál es la relación entre los factores de riesgos psicosociales y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de una institución privada en la ciudad de Huaraz?

El estudio actual proporciona una visión más amplia de la salud mental de los empleados. En otras palabras, influyen en los demás al comprender las variables. De esta forma es posible estudiar, y profundizar ya que raras veces se estudian en el campo de la psicología, pero sobresalen en otros campos, y todas las organizaciones necesitan conceptos más adecuados en el centro de trabajo de los colaboradores. Esta también es una oportunidad para plantear este tema en nuestra ciudad. Asimismo, se pueden realizar otros estudios para analizar otras variables relevantes para dicho estudio.

Es así que el objetivo general fue determinar la relación entre los factores de riesgos psicosociales y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una institución privada en la ciudad de Huaraz.

Además, los objetivos específicos son los siguientes: 1) Identificar los niveles de factores de riesgo psicosociales y de satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una institución privada en la ciudad de Huaraz, 2) Determinar la relación que existe las dimensiones de los factores de riesgos psicosociales (exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social en la empresa, compensaciones y doble presencia) con las dimensiones de la satisfacción laboral (satisfacción extrínseca y

satisfacción intrínseca) en los trabajadores administrativos de una institución privada en la ciudad de Huaraz.

Finalmente, la hipótesis general planteada es: existe una relación entre los factores de riesgo psicosociales y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una institución privada en la ciudad de Huaraz.

## II. Marco Teórico

Hernández (2017), realizó una investigación "Evaluación de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral de Conductores Profesionales en Málaga, España", identifica y examina las propiedades psicosociales de las ocupaciones y las detecta actuando sobre las condiciones operativas como lo elaboran los conductores expertos y la satisfacción laboral. Además, sigue una metodología detallada, transversal y personal. Se concluye que se caracteriza por altas necesidades psicológicas. Por otro lado, en términos de trabajo y desarrollo de habilidades, es un resultado positivo donde el control del tiempo de trabajo es prominente, en los aspectos relacionados con el entorno psicológico y social aparece como un aspecto negativo.

Sin embargo, Sáenz (2015) analiza los componentes del riesgo psicosocial, la satisfacción laboral y la salud. Con una muestra de trabajadores de la construcción en Huelva, España. Por tanto, el objetivo fue examinar la interacción en las condiciones psicosociales de trabajo, la satisfacción sindical y la salud. De ello se extraen las siguientes conclusiones: el entorno laboral en el que florecen las profesiones creativas contiene el peligro del sistema psicosocial, donde el peligro psicológico y social en el sector sindical, cuanto mayor es el número, menos satisfecho está el trabajador con sus deberes. Además, existen algunos riesgos psicosociales en la muestra en su conjunto o en categorías específicas que los trabajadores reconocen y muestran signos de problemas de salud.

Ramos y Ceballos (2018) en su estudio realizado con un grupo de profesionales de enfermería en Chile, el objetivo del estudio fue evaluar la relación entre los factores psicosociales con el cuidado, y utilizaron un diseño no experimental correlacional donde la muestra incluyó a 240 enfermeras. y como cuestionario se utilizó la prueba SUSESO ISTAS. Como resultado, existe una alta relación negativa entre las variables, es decir 51,7%, por otro lado, se encontró que, en los aspectos de necesidades a nivel psicológico, activo y de crecimiento a una tasa de 57,1. El porcentaje catalogado como de peligrosidad moderada, así mismo se considera alta la calidad de conducción con un 46,7%. En cuanto a las retribuciones, el 43,3% se calificó de riesgo medio y, finalmente,

la doble asistencia fue calificada como de alto riesgo por el 55% de los empleados.

Además, Rojas et al. (2014) realizó un estudio sobre riesgos psicosociales y satisfacción laboral en una empresa minera en Chile, el objetivo fue determinar la relación entre ambas variables utilizando el cuestionario SUSESO-ISTAS 21, modificado para chilenos, y apareció otro cuestionario de satisfacción laboral S20/23. Resultando que existe una relación negativa y significativa entre las dos variables.

Por otro lado, Balarezo (2020) realizó una encuesta sobre factores de riesgo psicosocial en el trabajo y satisfacción laboral, dirigiendo una empresa de logística en el condado de Bellavista, el tipo de encuesta es descriptiva más que experimental. El objetivo del estudio fue determinar si las dos variables estaban relacionadas o no, y concluyó que existe una relación inversa entre  $Rho = -0,748$  que es media y fuerte. El otro hallazgo es que la dimensión de condiciones de trabajo está más correlacionada con la variable de riesgo psicosocial, así como la dimensión de apoyo social con  $Rho = -0,681$  y  $-0,634$ . Finalmente, una serie de evidencia diferente destaca en esta área de trabajo sobre percepción de factores. Finalmente, el 40,3% sintió un nivel moderado de riesgo psicosocial y el 99,8% se sintió muy insatisfecho.

Mencionar el estudio realizado por Tapia (2017), su objetivo fue determinar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral para un grupo de enfermeras del Instituto Nacional de Salud. National Children 's Health, se realizó su investigación primaria, diseño no experimental, transversal y correlativo. Como resultado, las variables se correlacionaron negativamente y fueron altamente significativas ( $\rho = -0,756$ ;  $p = 0,000 < 0,05$ ), es decir, la presencia de factores de riesgo psicosocial en el lugar de trabajo, a mayor número, menor nivel de satisfacción laboral. en las mujeres.

Este fue también el caso del estudio Tapara (2019), en el cual analicé factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en el ámbito operativo de la unidad minera San Rafael - Minsur SA. Utilizando un método descriptivo y analítico no experimental, obtuvo resultados donde el 40% de los riesgos psicosociales eran moderados y bajos indicando que estaban satisfechos con su

trabajo, por otro lado, el 25% se mostraban apáticos y el 29% estaban insatisfechos.

Además, estudio de Navarro (2019), cuyo principal objetivo es identificar factores de riesgo psicosocial relacionados con la satisfacción laboral de los empleados, a través de una simple encuesta del tipo de descriptor de asociación. Llegaron a la conclusión de que el 57.78% está satisfecho, en contraste con la dimensión de riesgo psicológico y social, donde expresaron un nivel promedio donde aspectos de necesidad psicológica y compensación, mostró 55.5%, en contraste, en el trabajo activo y el desarrollo de habilidades representaron 48,9%, así como 46,7% en apoyo social, y finalmente 37,8% en doble presencia. Se concluyó que existe una relación estadísticamente significativa entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral.

Por otra parte, Aliaga (2020) en su estudio sobre la relación entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral de los enfermeros del Hospital Regional de Cajamarca, analizando si existe relación entre dos variables, utilizó las herramientas BIPEFRPS para la evaluación de riesgos y el SL-ORG para satisfacción laboral, donde el número de participantes en el estudio fue de 148 años. Los resultados mostraron que existe una relación negativa entre las dos variables.

Asimismo, Rodríguez (2018) informó en su estudio de factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral con una población de 130 empleados administrativos en la ciudad de Cayama (Arequipa). El objetivo es conocer el efecto de dos variables y su relación sobre el desempeño profesional. El cuestionario utilizado es sobre riesgos psicosociales en el trabajo de Villalobos G. (2010) y sobre satisfacción laboral de Ruiz y Zabaleta (2013). Los resultados mostraron que existe una relación negativa entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral.

Herrera y León (2017) con su estudio "El efecto de los factores de riesgo psicosocial en la satisfacción laboral de 47 trabajadores de una empresa minera de la ciudad de Arequipa. La investigación está relacionada. Como resultado de su investigación, obtuvieron que el mayor el riesgo psicosocial, menor la satisfacción laboral, y decidieron que su hipótesis se acepta parcialmente.

Gutiérrez y Llajaruna (2018) realizaron una encuesta titulada Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral de los empleados del Centro Médico Velcachoman en Ayacucho. Luego de diseñar un estudio de correlación para determinar la relación entre dos variables. Donde concluyeron que existe una relación directa e intermedia. Además, los aspectos de necesidad psicológica, trabajo activo, habilidades de desarrollo, presencia dual, apreciación y satisfacción laboral tienen una relación directa hasta cierto punto, por otro lado, las dimensiones de inseguridad, apoyo social y calidad de liderazgo están positivamente y fuertemente correlacionadas. con satisfacción laboral.

El origen de este concepto sobre riesgos psicológicos sociales nació a partir de componentes de trabajo modificados y organizaciones asociadas, el valor de estos componentes sociales sobre el comportamiento y la salud que podrían ser negativos o positivamente (Organización Mundial del Trabajo (OIT), 1986). Por otro lado, los componentes psicológicos peligrosos, debemos considerar que son parte de la prevención, cuando estos componentes afectan la salud, se derivan de las organizaciones y producen desventajas de nacimiento y (reacción neurológica), emociones (preocupación, depresión), conciencia (limitando la conciencia, La toma de decisiones) y el comportamiento (abuso de alcohol, malos tratamientos, aceptación de peligros necesarios) debido a la mala organización (sindical, medio ambiente y salud, Tista, España, SF).

Este término se usó en 1984, donde subrayó que es reconocimiento y control. Por lo tanto, la primera lista de riesgos psicológicos sociales tiene en cuenta un exceso de operaciones, escasa toma de decisiones, la diferencia de los salarios, las preocupaciones de los sindicatos, la mala interacción, el trabajo del sistema y la liquidez. De la Unión (OIT, 1998). Moreno (2011), por otro lado, repitió que el riesgo de psicología social es una situación en la que puede afectar negativamente la salud física, social o espiritual. De la misma manera, se asocian con las condiciones de trabajo y el medio ambiente de la organización, dependiendo de las necesidades de los empleados (comisión miembro de la OIT citada en NEFFA, 2016); En este contexto, los factores de riesgo psicológicos sociales incluyen aspectos adicionales e internos, sobre las condiciones de los empleados, a través de la experiencia y el desempeño de los individuos y la salud (Díaz, 2011).

Los riesgos psicosociales surgen cuando ciertos factores pueden conducir a un evento o situación potencialmente dañina. Siendo de esta manera una última instancia de afectación laboral (Gómez, Hernández, Méndez, 2014). Con base en lo anterior, la OIT identifica dos factores que determinan la ocurrencia de riesgos psicosociales.

A. Factores organizacionales: Son los elementos que conforman las políticas y filosofías de la organización en lo que se refiere al trabajo y la gestión de la empresa. Además, el clima laboral con representación sindical y convenios colectivos afecta el estado emocional de los trabajadores.

B. Factores Laborales: Son los factores que componen el tipo de contrato, salario, condiciones laborales, etc. El diseño de puestos combina la rotación laboral y el trabajo en equipo. Además de la calidad del trabajo: el uso de habilidades especializadas, la regla de los requisitos especializados.

Así es como la Agencia Europea de Salud y Estabilidad (2012) identificó los riesgos psicosociales más importantes como:

- Estrés: el cuerpo humano está expuesto a estrés externo o en estado de amenaza (Peiró y Lira, 2013).
- Abuso en el lugar de trabajo: las personas son víctimas de maltrato, intimidación y abuso en el entorno laboral y residencial. (Jiménez y Hernández, 2013). Son psicológicos y físicos. Los comportamientos considerados violentos incluyen abuso emocional, quejas, acoso psicológico o sexual y acoso.
- Mobbing: Caamaño Rojo (2011) entiende el acoso psicológico o sindical como una conducta ilícita y reiterada violación de derechos fundamentales de acoso verbal sistemático y reiterado, por ejemplo, profesión o negligencia que perjudique sus condiciones laborales o capacidad profesional.

Por otro lado, existen otros factores psicosociales por identificar (ISTAS, s. F.), tales como:

- Exigencias psicológicas excesivas: se refieren a quehaceres domésticos ocasionales, ignorando opiniones y emociones para tomar decisiones difíciles rápidamente.
- Falta de trabajo activo y desarrollo de actividades: Planificar para complacer las necesidades de los profesionales y las familias es difícil y lleva tiempo organizarse porque no se sabe cómo.
- Falta de apoyo social a la empresa: trabajo aislado, falta de capacidad de liderazgo y falta de apoyo de los colegas. No hay suficientes deberes ni suficiente información ni tiempo.
- Falta de compensación: salarios muy bajos, falta de comprensión en el trabajo, abuso, contrato inestable.
- Doble presencia: esto es común entre las mujeres, ya que puede interferir con las prioridades bien organizadas entre las actividades internas y las horas de trabajo.

El interés por intervenir sobre la satisfacción laboral en el trabajo es contemporáneo con el surgimiento de algunas corrientes psicológicas dentro de ello, Taylor (1911) dentro de “Científica Management” hace mención al hecho de que la satisfacción laboral está relacionada con el rendimiento del personal. Lo que coincide con Hawthorne, donde contribuye en aplicar teorías para así mejorar las interacciones sociales en el estudio y así verificar la influencia que tienen las condiciones laborales en el desempeño del personal.

Algunos autores e investigadores indican entrar en un estado positivo, que resulta de la evaluación del trabajo o la experiencia laboral de los colaboradores (Locke y Latham, 2013). Asimismo, esta se puede considerar como una reacción o emoción en el trabajo de un miembro de una organización (Weinert, 1985) lo que coincide con el autor anterior, lo que llevaría a la obtención de un alta o una baja satisfacción laboral. Añadir que es la que funge como un determinante para la productividad y funcionamiento dentro de la empresa, es así que va ligada a la actitud del colaborador con sus compañeros de trabajo, sus superiores y sus expectativas personales (Cofide, 2021). Por tanto, las actitudes del colaborador hacia su trabajo van de la mano con ciertos factores, como: las condiciones de trabajo, el salario, su jefe inmediato y sus compañeros (Atalaya, 1999).

Tal es así que, en resumen, la satisfacción laboral está vinculada con las emociones de los colaboradores y es aquella donde resalta la producción y el mejoramiento de la empresa. Donde la satisfacción laboral se relaciona directamente con el colaborador que trabaja dentro de una organización, puesto que se transforma en la percepción directa de él y le adhiere un componente emocional (Sánchez y García, 2017). Es así que la satisfacción laboral está vinculada a las emociones y actitudes de los colaboradores.

Asimismo, Weinert (1985) supone que esta se puede tener en cuenta como una actitud o emoción en el trabajo de un integrante de una organización. Por tanto, la satisfacción funge como un determinante para la productividad y desempeño en la organización, es de esta forma que va ligada a la reacción del colaborador con sus colegas, sus mejores y sus expectativas particulares (Cofide, 2021). Por consiguiente, las reacciones del colaborador hacia su trabajo van de la mano con ciertos componentes, como: las condiciones de trabajo, el sueldo, su líder inmediato y sus compañeros (Atalaya, 1999). Lo cual concuerda con que la satisfacción laboral se relaciona de manera directa con el colaborador que labora en una organización, pues se transforma en la percepción directa de él y le adhiere un elemento emocional (Sánchez y García, 2017). Es de esta forma que la satisfacción laboral está asociada a los sentimientos y reacciones

de los colaboradores de las organizaciones y en donde si ellos no se sienten satisfechos con esta la productividad puede caer y además ocasionar un mayor índice de rotación de personal.

Es así que la satisfacción laboral puede deberse a factores (Nieto,2016), como:

- Intrínsecos: Los cuales abordan aspectos que vienen dadas por las propias características laborales que se realiza y que busca satisfacer necesidades superiores sí mismas.

- Extrínsecos: Se enfoca en la satisfacción del trabajador con aspectos a recibir una gratificación por parte de la empresa. siendo una motivación para la superación por el esfuerzo realizado.

### **III. Metodología**

#### **3.1 Tipo y Diseño de investigación**

##### **Tipo de Investigación**

El tipo de investigación es correlacional, puesto que permite conocer la relación o grado de relevancia que existe entre dos o más variables en un contexto o una muestra en particular, en función de su naturaleza o profundidad (Valderrama, 2012).

##### **Diseño de Investigación**

La actual investigación se enmarco en un diseño no experimental ya que su propósito es la búsqueda empírica y sistemática, donde no posee el control directo de las variables independientes, debido a que sus manifestaciones ya han ocurrido o a que son inherentemente no manipulables (Berlingar y Lee, 2002).

#### **3.2 Variables y Operacionalización**

**Variable:** Factores de Riesgo Psicosociales

##### **Definición Conceptual:**

Los factores en el lugar de trabajo pueden afectar a los trabajadores. Las necesidades psicológicas están influenciadas por la capacidad para desarrollar un trabajo activo, la calidad del apoyo social y liderazgo empresarial, las recompensas y la existencia de un duplicado (Candía y Pérez, 2018). (Para la Operacionalización de la variable véase anexo nº1)

**Variable:** Satisfacción Laboral

**Definición Conceptual:**

Se define como la medida en la que un individuo comunica su satisfacción a través de características laborales intrínsecas y extrínsecas, en donde el conjunto de estas características compone la satisfacción (Warr, Cook y Wall, 1979). (Para la Operacionalización de la variable véase anexo nº2)

**3.3 Población, Muestra y muestreo**

3.3.1 Población

Una población es un conjunto completo de objetos de estudio, también conocido como universo (Hernández, Hernández y Baptista, 2014). La población está conformada por 300 trabajadores del área administrativa de una institución privada de Huaraz.

3.3.2 Muestra

Hernández, Hernández y Baptista (2014) argumentan que las muestras deben estar debidamente identificadas y estructuradas ya que constituyen una parte significativa de la población objetivo y los datos que se recolectan de ellas son grupos representativos. Es así que la muestra del estudio será de 200 trabajadores de una institución privada de Huaraz.

3.3.3 Muestreo

El tipo de muestreo que se usó fue el muestreo no probabilístico, por conveniencia ya que se seleccionó a todos los individuos a lo que se tuvo acceso, que aceptaron ser parte del estudio y cumplieron con los criterios de inclusión hasta cumplir con el número de participantes (Otzen & Manterola, 2017)

### **3.4 Unidad de Análisis**

#### 3.4.1. Criterios de inclusión

Todos los trabajadores que se encuentren en el área administrativa de una institución privada en la ciudad de Huaraz y que realicen la acción voluntaria para la realización de los instrumentos.

#### 3.4.2. Criterios de exclusión

Aquellos trabajadores que no se encuentren en el área requerida de una institución privada de Huaraz. No pertenece a la ciudad de Huaraz y además, no concede su consentimiento para la realización de los instrumentos.

### **3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Se aplicó la encuesta, la cual es definida como un conjunto de preguntas preparado para recolectar datos de los sujetos a quienes se desean evaluar (Hernández et al. 2014).

Por otro lado, el instrumento es el medio material por el cual se recolectarán los datos (De Aguiar, 2016), es así que los instrumentos a utilizar son:

El cuestionario ISTAS 21 en su versión adaptada al Perú por Pando, Varillas, Aranda y Elizalde cuenta con 20 ítems y cinco dimensiones para medir los factores de riesgo psicosociales.

- Validez de la prueba: 0,90.
- Confiabilidad de la prueba: 0,90.

La escala de Satisfacción Laboral General, adaptada al Perú por Erika Paz y Andrea Pereda en el 2020, la cual cuenta con 15 ítems y dos dimensiones (satisfacción intrínseca y satisfacción extrínseca).

- Validez de la prueba: 0, 91

- Confiabilidad de la prueba: 0,88.

### **3.6 Procedimiento**

Primero, se emite una carta de presentación la cual se entrega al centro en donde se realizará el proyecto de investigación, coordinando el tiempo y horario donde se recolectarán los datos. Procedemos con pedir el consentimiento de la población para llevar a cabo el estudio. De esta forma, se plantean los méritos o razones de importancia del estudio para que los materiales utilizados en el estudio puedan ser elaborados y ajustados. El medio por donde se aplicará el cuestionario será a través de Google Forms, y luego se validará la información del artículo en una prueba piloto de 50 miembros del personal administrativo. Del mismo modo, los reactivos se lavan para mejorar la organización de la información. Como resultado, se crea una base de datos para realizar un análisis estadístico de cada variable. Por consiguiente, se halló evidencia el cual que existe una correlación positiva mínima utilizando bases estadísticas.

### **3.7 Método de análisis de datos**

Realizada la obtención de los datos se realizaron los filtros para la selección de la muestra plantada en la investigación. Seguidamente se hizo el vaciado de datos con el programa Microsoft Excel 2016 para obtener claramente las respuestas de los participantes. Posteriormente, se analizó los ítems con el programa SPSS en su versión 25 a través del análisis descriptivo de los ítems de las variables y las dimensiones de cada una, de esta manera se muestran los porcentajes de las frecuencias. También se utilizó el análisis de correlación de Spearman y la relación de significancia que tiene cada variable y las dimensiones de cada una de ellas.

### **3.8 Aspectos éticos**

Los psicólogos de la Universidad del Perú sostienen que es responsabilidad del profesional evaluar cuidadosamente la aceptabilidad ética al diseñar un estudio. Siempre que esta evaluación muestre un compromiso con un principio ético particular, los investigadores están obligados a buscar asesoramiento ético y proteger los derechos humanos de los participantes. Los investigadores, por su parte, dijeron que necesitaban estar informados sobre las características del estudio que podrían respaldar en su decisión de participar y tomar en cuenta otros aspectos del estudio que les interesaban.

La no divulgación de información relevante aumenta la responsabilidad del investigador, ya que tiene la obligación de proteger la responsabilidad del investigador y la dignidad de los participantes. Como señaló la Asociación Americana de Psicología (2010), cuando los estándares éticos requieren aprobación institucional, los psicólogos brindan información precisa sobre las propuestas de investigación y reciben el consentimiento antes de realizar un estudio. Realizaron el estudio de acuerdo con un protocolo aprobado.

De manera similar, los psicólogos que estudian el consentimiento informan a los participantes sobre el propósito, la duración esperada y el curso del estudio. Tiene derecho a negarse y retirarse de participar en el estudio después de comenzar su participación. Consecuencias predecibles del rechazo o la abstinencia. Factores razonablemente previsibles que pueden afectar a los médicos participantes, como posibles riesgos, molestias o efectos secundarios.

Posibles beneficios del estudio; límite de seguridad; Fomente la participación. Consultas sobre la investigación y los derechos de los participantes en la investigación brinda la oportunidad de hacer preguntas y obtener respuestas a los posibles participantes.

## VI. Resultados

**Tabla 1. Distribución según niveles de la variable Factores de Riesgo Psicosociales**

Nivel	Variable		Dimensiones									
	Riesgos psicosociales		Exigencias psicológicas		Trabajo activo y desarrollo de habilidades		Apoyo social de la empresa		Compensaciones		Doble presencia	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
bajo	0	0,0	10	5,0	1	0,5	0	0,0	5	2,5	34	16,9
medio	3	1,5	41	20,4	8	4,0	1	0,5	79	39,3	83	41,3
alto	198	98,5	150	74,6	192	95,5	200	99,5	117	58,2	84	41,8
Total	201	100	201	100,0	201	100,0	201	100,0	201	100,0	201	100,0

*Nota: distribución de niveles de la variable riesgos psicosociales*

En la tabla 1, se apreció que del total de participantes el 98.5 presentaron factores de riesgos psicosociales en un nivel alto y el 1.5% en un nivel bajo, así mismo se apreció en las dimensiones doble presencia y compensaciones (41.3% y 39.3%) prevalecieron con un nivel medio

**Tabla 2. Distribución según niveles de la variable Satisfacción Laboral General**

Nivel	Dimensiones					
	Satisfacción laboral general		Satisfacción intrínseca		Satisfacción extrínseca	
	f	%	f	%	f	%
bajo	18	9,0	5	2,5	8	4,0
Medio	105	52,2	40	19,9	34	16,9
alto	78	38,8	156	77,6	159	79,1
Total	201	100,0	201	100,0	201	100,0

*Nota: distribución de los niveles de la variable de satisfacción laboral general*

En la tabla 2, se apreció que del total de participantes el 52.2 presentaron una satisfacción laboral general, en un nivel alto un 38.8% y el 9.0% en un nivel bajo.

**Tabla 3. Correlación entre la variable Factores de Riesgos Psicosociales con las dimensiones de Satisfacción General Laboral en administradores de una institución privada de Huaraz (n=201)**

Variable/ dimensiones		Estadísticos			
		Intrínseca		Extrínseca	
		rho	p	rho	p
Riesgo psicosocial	Exigencias psicológicas	-.165	0.19	-.217	.002
	Trabajo activo y desarrollo de habilidades	.431	.000	.487**	.000
	Apoyo social de la empresa	.405**	.000	.465**	.000
	Compensaciones	-.087	.220	-.097	.173
	Doble presencia	.016	.821	.054	.449

*Nota: rho= coeficiente de correlación de Spearman; p= valor de significancia estadística; p<.05\*= relación de significancia; p<.01\*\* = relación muy significativa*

En la tabla 3, se muestra que la variable Riesgos Psicosociales se relaciona negativamente con la dimensión intrínseca (rho = .016 a -.165, p<.05), de igual manera con la dimensión extrínseca (rho= 0.54 a -.217 p<.05), a diferencia con la dimensión intrínseca que se relaciona positivamente (rho = .405\*\* a .431, p>.05). así mismo también la dimensión extrínseca que se relacionan positivamente y muy significativamente (rho= .465\*\* a .487\*\*, p>.05)

## V. Discusión

Los estudios referentes a nuestras variables, antes de ser considerados como componentes importantes para la sociedad, fueron pocos los investigadores que mostraron interés en dichos aspectos. Por ello la evaluación de dichas variables ha experimentado cambios durante los años tomando en cuenta diversos aspectos que puedan contribuir a la mejora de un trabajador.

Por tanto, para el objetivo general se encontró que existe una relación positiva débil entre las variables de factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral, por lo que esto difiere con los resultados de Sáenz (2015), indica que en las profesiones creativas se desarrolla mayor riesgo psicosocial, además se muestra que algunos riesgos psicosociales en conjunto podrían demostrar más riesgo a la salud de los trabajadores, es así que a mayor riesgo de los trabajadores sea menor la satisfacción con la tarea del individuo, razón por la cual se realizó el estudio, la relación es mínima y su impacto en el riesgo de factores psicosociales a la satisfacción laboral no mostraron una mayor influencia, pudiendo ser mayor en algunos casos y menor en otros.

Por otro lado, con respecto a los niveles en los que se presentan los factores de riesgos psicosociales mostrados en la tabla 1, coinciden con los resultados encontrados por Ramos y Ceballos (2018) al tener niveles altos en las dimensiones de exigencias psicológicas, apoyo social de la empresa y doble presencia, el cual se diferencia al hallar niveles altos también en trabajo activo y compensaciones. Ya que, en la investigación mencionada, las últimas dimensiones se encuentran en un nivel medio, siendo trabajo activo un 46,7% a diferencia de esta que en la misma dimensión el porcentaje es de 4% en este nivel, con respecto a la dimensión compensaciones es de 43.3% en cambio la presente es de 39% (p. 17).

Añadir también, que el 52,2% de los encuestados refiere encontrarse satisfecho a un nivel medio, por el cual en los resultados de Navarro (2019) halló que el 57,78% de su población se encuentra satisfecho, a diferencia de los resultados encontrados en nuestra investigación.

Por otra parte, el resultado de las correlaciones de las dimensiones de ambas variables que se muestran en la tabla 3, nos indican que los factores de riesgo psicosociales que presentan una correlación negativa en ambas dimensiones de la satisfacción laboral son las exigencias psicológicas, compensaciones y la doble presencia, lo cual indica que los participantes muestran bajos niveles en la variable de riesgos psicosociales, el cual sufren de cansancio, estrés y ansiedad laboral. Así mismo, se encontró que a mayores factores de riesgo psicosociales será menor la satisfacción laboral. Coincide con lo hallado por Herrera y León (2017), quienes determinaron que los factores de riesgo psicosociales y la satisfacción laboral tienen una correlación negativa donde a mayor riesgo psicosocial es menor la satisfacción laboral (p.134). Por otro lado, las que tienen una correlación positiva con ambas dimensiones de satisfacción laboral son el trabajo activo y desarrollo de actividades, apoyo social y calidad de liderazgo. Mostrando sentirse identificados con su institución y saben qué obligaciones tienen cada uno de ellos.

En contraste con la investigación desarrollada por Gutiérrez y Llajauna (2018), que se relaciona con nuestros resultados, obtuvo que las aplicaciones psicológicas, las oportunidades positivas de trabajo y desarrollo, la dual actual, la autoestima y la satisfacción del trabajo con una relación directa moderada, la inseguridad del tamaño, el apoyo social y los líderes de calidad son positivos a la satisfacción del trabajo. En teoría, agregar que los riesgos psicológicos sociales son componentes que afectan la salud de los colaboradores del Instituto de Fisiología, Sensibilización y Comportamiento (Sindicato, Medio Ambiente y Salud - Tista, España, SF), esto indicará que "la correlación positiva baja relacionada a los riesgos psicológicos con la satisfacción del trabajo, observamos que para los trabajadores, se necesitan parte de su pozo para obtener una mejor satisfacción del trabajo, así como los factores de riesgo para los aspectos psicológicos sociales de las condiciones de la sociedad y los

colaboradores desde la experiencia y el desempeño de La experiencia que él (Díaz, 2011).

Finalmente, en la investigación se encontró como resultado que existe una correlación positiva baja el cual nos muestra que los trabajadores presentan bajos niveles de satisfacción laboral demostrando menor eficacia, cansancio y estrés laboral.

## **VI. Conclusiones**

- Existe una relación positiva baja entre los factores de riesgo psicosociales y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una institución privada de la ciudad de Huaraz. Dentro de los riesgos psicosociales con mayor nivel están las exigencias psicológicas, las compensaciones y la doble presencia.
- Existe una relación negativa entre los factores de riesgo psicosociales en la dimensión exigencias psicológicas, las compensaciones y la doble presencia con la dimensión extrínseca de la variable de satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una institución privada de la ciudad de Huaraz.
- Existe una relación positiva significativa entre los factores de riesgo psicosociales en la dimensión de trabajo activo y desarrollo de habilidades y apoyo social de la empresa con la dimensión intrínseca de la variable de satisfacción laboral.

## **VII. Recomendaciones**

- Implantar cursos, talleres y actividades donde los trabajadores puedan desarrollar sus habilidades en el manejo de conflictos, liderazgo y seguridad.
- Establecer criterios de recompensas por logros obtenidos al fin de lograr una competencia sana y de esa manera potenciar su motivación y mejora continua.
- Es necesario tener mayor comunicación entre compañeros para mejorar el rendimiento laboral, por ello sería oportuno concientizar a los trabajadores mediante charlas la manera correcta de comunicarse.

## Referencias

Atalaya Pisco, M. C. (1999). *Satisfacción laboral y productividad*. Revista de Psicología. [https://sisbib.unmsm.edu.pe/Bvrevistas/psicologia/1999\\_n5/satisfaccion.htm](https://sisbib.unmsm.edu.pe/Bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm)

Aliaga, G. (2018). *Relación de los factores de riesgo psicosociales y satisfacción laboral en enfermeras del Hospital Regional de Cajamarca, 2018*. [Tesis de doctorado, Universidad de Cajamarca] Deposito académico digital de la Universidad de Cajamarca. <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1249/TESIS%20PSICOLOGIA%20GABY%2002%20de%20diciembre%20de%202019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Balarezo Iturregui, G. E. (2020, 2 abril). *Factores de riesgos psicosociales en el trabajo y satisfacción laboral en operarios de una empresa logística del distrito de Bellavista, 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad de César Vallejo] Deposito académico digital de la Universidad de César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42567>

Berlingar y Lee (2002). Metodología de la investigación del comportamiento. México, D.F.: Nueva Editorial Interamericana. Capítulo número 8.

Caamaño Rojo, E. (2011). La noción de acoso moral laboral o «mobbing» y su reconocimiento por la jurisprudencia en Chile. *Revista de derecho (Valparaíso)*, 37, 215–240. <https://doi.org/10.4067/s0718-68512011000200005>

Cofide (2021). *Satisfacción laboral: guía para mejorarla*. Cofide - Capacitación empresarial. <https://www.cofide.mx/blog/satisfaccion-laboral-guia-para-mejorarla#:~:text=Este%20aspecto%20se%20refiere%20al,con%20sus%20compa%C3%B1eros%20de%20trabajo.>

CEPRIT - Centro de prevención de riesgo del trabajo. (2015, junio). *Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo*. Es Salud. [http://www.essalud.gob.pe/downloads/ceprit/Junio\\_2015.htm#:~:text=Los%20factores%20psicosociales%20que%20afectan,causan%20da%C3%B1o%20psicol%C3%B3gico%2C%20fisiol%C3%B3gico%20y%2F](http://www.essalud.gob.pe/downloads/ceprit/Junio_2015.htm#:~:text=Los%20factores%20psicosociales%20que%20afectan,causan%20da%C3%B1o%20psicol%C3%B3gico%2C%20fisiol%C3%B3gico%20y%2F)

Consejo Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo de Lima Metropolitana. (2014). *Informe Técnico de los Factores de Riesgo Psicosocial en trabajadores de Lima Metropolitana*. Ministerio del Trabajo y Promoción del empleo. [http://www.trabajo.gob.pe/CONSEJO\\_REGIONAL/PDF/documentos\\_5.pdf](http://www.trabajo.gob.pe/CONSEJO_REGIONAL/PDF/documentos_5.pdf)

Candía, M., & Pérez, J. (2020). *MANUAL DEL MÉTODO DEL CUESTIONARIO SUSES0/ISTAS21 - versiones completa y breve*. Suseso CL. [https://www.suseso.cl/606/articles-19640\\_archivo\\_01.pdf](https://www.suseso.cl/606/articles-19640_archivo_01.pdf)

Díaz, D. (2011). *Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3677229>

De Aguiar, M. (2016, 10 marzo). *Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos*. Saber Metodología. <https://sabermetodologia.wordpress.com/2016/02/15/tecnicas-e-instrumentos-de-recoleccion-de-datos/>

Eurofound and EU-OSHA. (2014). Psychosocial risks in Europe Prevalence and strategies for prevention. *Office of the European Union*.

<https://doi.org/10.2806/70971>

Fidalgo, M., & Pérez, J. (s. f.). *NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción*. salud laboral y discapacidad.

<https://saludlaboralydiscapacidad.org/wpcontent/uploads/2019/05/NTP-394-Satisfacci%C3%B3n-laboral-escala-general-de-satisfacci%C3%B3n.pdf>

Gómez, P., Hernández, J., & Méndez, M. D. (2014). Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería. *Ciencia & trabajo*, 16(49), 9–16.

<https://doi.org/10.4067/s0718-24492014000100003>

Gutiérrez, E., & Llajaruna, M. (2018). *Factores de Riesgo Psicosociales y Satisfacción Laboral en el Personal del Centro de Salud de Vilcashuamán – Ayacucho*. 2018. [Tesis de doctorado, Universidad de César Vallejo] Deposito académico digital de la Universidad de César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30138>

Hernández Rodríguez, V. J. (2017). *Evaluación de los riesgos psicosociales y nivel de satisfacción laboral de los conductores profesionales*. RIUMA. [https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/16077/TD\\_HERNANDEZ\\_RODRIGUEZ\\_Victor\\_Juan.pdf?séquence=1&isAllowed=y](https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/16077/TD_HERNANDEZ_RODRIGUEZ_Victor_Juan.pdf?séquence=1&isAllowed=y)

Herrera, C., & Leon, D. (2018). *Influencia de los factores de riesgo psicosocial en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción en una empresa de extracción minera*. Arequipa, 2017. [Tesis de

licenciatura, Universidad Católica San Pablo] Deposito académico digital de la Universidad Católica San Pablo

[https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15640/1/HERRERA\\_MA\\_CEDO\\_CAR\\_INF.pdf](https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15640/1/HERRERA_MA_CEDO_CAR_INF.pdf)

Hernández, R., Hernández, C. y Baptista, L. (2006). Metodología de la investigación. México: Mc. Graw-Hill

ISTAS. (s. f.). *Riesgos psicosociales* | ISTAS. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. Recuperado 10 de mayo de 2021, de <https://istas.net/salud-laboral/peligros-y-riesgos-laborales/riesgospsicosociales>

Jiménez, B. M., & Hernández, E. G. (2013). *Salud laboral / Occupational Health: Riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral / Psychosocial occupational hazards and welfare*. Piramide Ediciones Sa.

Kerlinger, F. N. y Lee, H. B. (2002). *Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en ciencias sociales* (4ª ed.). México: McGraw-Hill, p. 124.

Locke, E. A., & Latham, G. P. (2013). Goal setting theory, 1990.

MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO. (2008, julio). *BOLETÍN DE ECONOMÍA LABORAL*. [https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/bel/BEL\\_39.pdf](https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/bel/BEL_39.pdf)

Moreno Jiménez, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57, 4–19. <https://doi.org/10.4321/s0465-546x2011000500002>

Neffa, J. C. (2016). *LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO CONTRIBUCIÓN A SU ESTUDIO* (1.ª ed., Vol. 1) [Libro electrónico]. Centro de Estudios e Investigaciones Laborales CEIL-CONICET/ Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional del Nordeste / Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de La Plata / Departamento de Economía y Administración de la Universidad Nacional de Moreno / Centro de Innovación para los Trabajadores CITRA CONICET-UMET. <http://www.cytod.org/sites/default/files/Los%20riesgos%20psicosociales%20en%20el%20trabajo.pdf>

Neffa, J. (2015). Los riesgos psicosociales en el trabajo: contribución a su estudio. <https://core.ac.uk/download/pdf/35154340.pdf>

Nieto, E. (2016). Variables Críticas en Satisfacción Laboral. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5556750.pdf>

Navarro, F. (2019). *Factores De Riesgo Psicosocial Relacionados Con La Satisfacción Laboral En Trabajadores De Un Hospital I - Essalud 2019*. [Tesis de maestría, Universidad de César Vallejo] Deposito académico digital de la Universidad de César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38134>

Oliveras, E. (2020, 19 febrero). *La satisfacción laboral hace que las empresas sean más productivas*. Blog P&A. <https://blog.grupo-pya.com/la-satisfacción-laboral-hace-que-las-empresas-sean-más-productivas/>

OIT. Enciclopedia de la Seguridad y la salud en el Trabajo. Madrid: Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales; 1998.

OIT Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control. Ginebra: OIT;1986.

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227–232.

<https://doi.org/10.4067/s0717-95022017000100037>

Peiró, J. M. & Lira, E. (2013). Estrés laboral: nuevas y viejas fórmulas en salud laboral. Madrid: Ediciones Pirámide

Paz, E., & Pereda, A. (2021). *Propiedades psicométricas de la escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall en una empresa privada, Lima 2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad de César Vallejo] Deposito académico digital de la Universidad de César Vallejo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51078>

Ramos, S & Ceballos, P. (2018). Humanized care and psychosocial risks: a relationship perceived by professional nurses in Chile. *Revista Enfermería: cuidados humanizados*, 7 (1), 3-16.

Rodríguez, E. (2018). *Factores de riesgos psicosociales y factores de Satisfacción laboral en trabajadores administrativos de La Municipalidad Distrital de Cayma – Arequipa – 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa] Deposito académico digital de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa

<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/11474>

Sáenz de la Torre, L. C. (2015). *Factores de riesgo psicosocial, satisfacción laboral y salud: estudio en una muestra de trabajadores del sector de la construcción*. [Tesis de doctorado, Universidad de Huelva] Deposito académico digital de la Universidad de Huelva.  
[http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/12750/Factoresde\\_riesgo\\_psicosocial.pdf?sequence=2](http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/12750/Factoresde_riesgo_psicosocial.pdf?sequence=2)

Sánchez, M., García, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia et técnica*, 22(2), 163. <https://doi.org/10.22517/23447214.11471>

Tapia, S. (2018, 22 octubre). *Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017*. [Tesis de maestría, Universidad de César Vallejo] Deposito académico digital de la Universidad de César Vallejo.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21840>

Valderrama, S. (2012). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Lima: Editorial San Marcos.

Weinert, A.B. (1985). Manual de psicología de la organización: la conducta humana en las organizaciones. Barcelona: Herder

Warr, Cook & Wall (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being *Journal of Occupational Psychology*, 1979, 52, 129-148

## Anexos

### Anexo 1: Operacionalización de la Variable Factores de Riesgo Psicosociales

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA	VALORACIÓN FINAL
Riesgos psicosociales laborales	Los factores en el lugar de trabajo pueden afectar a los trabajadores. Las necesidades psicológicas están influenciadas por la capacidad para desarrollar un trabajo activo, la calidad del apoyo social y liderazgo empresarial, las recompensas y la existencia de un duplicado (Candía y Pérez 2018).	los factores psicosociales representan la exposición (o los factores de riesgo), la organización del trabajo el origen de ésta, y el estrés el precursor del efecto (enfermedad o trastorno de salud que pueda producirse y que debemos prevenir). Serán determinados mediante la prueba SUSESO ISTAS 21.	Exigencias psicológicas	Cuantitativas, Cognitivas Sensoriales, Emocionales Esconder emociones	1,2,3, 4,5	Ordinal	Nivel bajo: 0 – 8 Nivel medio: 9 – 11 Nivel alto: 12 - 20
			Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	influencia Control sobre el tiempo, posibilidad de desarrollo en el trabajo	6,7,8, 9,10		Nivel bajo: 0 – 5 Nivel medio: 6– 8 Nivel alto: 9 - 20
			Apoyo social en la empresa	Claridad de rol Conflicto de rol Calidad de liderazgo Calidad de relaciones con superiores Calidad de relaciones con compañeros	11,12, 13, 14,15		Nivel bajo: 0 – 3 Nivel medio: 4– 6 Nivel alto: 7 - 20
			compensaciones	Estima, inseguridad al respecto al contrato y características del trabajo	16,17, 18		Nivel bajo: 0 – 2 Nivel medio: 3 – 5 Nivel alto: 6 - 12
			Doble presencia	Preocupación por tareas domesticas	19,20		Nivel bajo: 0 – 1 Nivel medio: 2 – 3 Nivel alto: 4 - 8

**Anexo 2:** Operacionalización de la variable Satisfacción laboral.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA	VALORACIÓN FINAL
<b>Satisfacción Laboral</b>	La satisfacción laboral se define como la medida en la que un individuo comunica su satisfacción a través de características laborales intrínsecas y extrínsecas, en donde el conjunto de estas características compone la satisfacción (Warr, Cook y Wall, 1979).	La variable del estudio será calculada mediante la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall; la cual consta de 15 ítems que están agrupados en dos dimensiones, la satisfacción extrínseca y la satisfacción intrínseca.	Intrínseca	- Desarrollo personal. - Motivación - Relaciones personales.	2 4 6 8 10 12 14	Ordinal	1 a Muy insatisfecho a 7 a Muy Satisfecho
			Extrínseca	- Sueldo - Ambiente laboral - Ergonomía	1 3 5 7 9 11 13 15		1 a Muy insatisfecho a 7 a Muy Satisfecho

### Anexo 3: Matriz de Consistencia Interna

TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECÍFICO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	POBLACIÓN Y MUESTRA	TIPO DE INVESTIGACIÓN
"Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laborales en trabajadores administrativos de una institución privada en la ciudad de Huaraz"	¿Cuál es la relación entre los factores de riesgos psicosociales y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de una institución privada en la ciudad de Huaraz?	Determinar el nivel de riesgos psicosociales en los trabajadores administrativos de instituciones privadas durante la emergencia sanitaria en la ciudad de Huaraz.	1) Identificar los niveles de factores de riesgo psicosociales y de satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una institución privada en la ciudad de Huaraz  2) Determinar la relación que existe las dimensiones de los factores de riesgos psicosociales (exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social en la empresa, compensaciones y doble presencia) con las dimensiones de la satisfacción laboral (satisfacción extrínseca y satisfacción intrínseca) en los trabajadores administrativos de una institución privada en la ciudad de Huaraz.	existe una relación entre los factores de riesgo psicosociales y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una institución privada en la ciudad de Huaraz.	Riesgos psicosociales	Exigencias psicológicas	Cuantitativas, Cognitivas Sensoriales, Emocionales Esconder emociones	P: institución privada de Huaraz	correlacional
						Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	influencia Control sobre el tiempo, posibilidad de desarrollo en el trabajo		
						Apoyo social en la empresa	Claridad de rol Conflicto de rol Calidad de liderazgo Calidad de relaciones con superiores Calidad de relaciones con compañeros		
						compensaciones	Estima, inseguridad al respecto al contrato y características del trabajo		
						Doble presencia	Preocupación por tareas domésticas		
						Intrínseca	Desarrollo personal Motivación Relaciones interpersonales		
					Satisfacción laboral	extrínseca	Sueldo Ambiente laboral ergonomía		

**Anexo 4: Cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve (Candía y Pérez, 2018)**

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

**Anexo 5:** Escala De Satisfacción Laboral General (Warr, Cook y Wall, adaptada por Paz y Pereda, 2020)

Ítems	muy insatisfecho	insatisfecho	moderadamente insatisfecho	ni satisfecho ni insatisfecho	moderadamente satisfecho	satisfecho	muy satisfecho
Condiciones físicas del trabajo.							
Libertad para elegir tu propio método de trabajo.							
Tus compañeros de trabajo.							
Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho.							
Tu superior inmediato.							
Responsabilidad que se te ha asignado.							
Tu salario.							
La posibilidad de utilizar tus capacidades.							
Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa.							
Tus posibilidades de crecer profesionalmente.							
El modo en que tu empresa está gestionada.							
La atención que se presta a las sugerencias que haces.							
Tu horario de trabajo.							
La variedad de tareas que realizas.							
Tu estabilidad en el empleo.							

## **Anexo 6:** Consentimiento Informado.

### DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio del presente documento confirmo mi consentimiento para participar en la investigación denominada: “Factores de Riesgos Psicosociales y Satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una institución privada de la ciudad de Huaraz”

**Se me ha explicado que mi participación consistirá en lo siguiente:** Entiendo que debo responder con la verdad y que la información que brindan los participantes es confidencial.

Se me ha explicado también que si decido participar en la investigación puedo retirarme en cualquier momento o no participar en una parte del estudio. Acepto voluntariamente participar en esta investigación y comprendo qué cosas voy a hacer durante la misma.

## Anexo 7: Prueba de normalidad

	<b>Pruebas de normalidad</b>					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Factores de Riesgos Psicosociales	,057	201	,200*	,991	201	,268
Satisfacción Laboral General	,058	201	,200*	,957	201	,000



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, NOE GRIJALVA HUGO MARTIN, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - HUARAZ, asesor de Tesis titulada: "FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UNA INSTITUCIÓN PRIVADA EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2021", cuyos autores son GRANFER SOTELO JAVIERA YOLANDA, SILVA COCHACHIN ALEXIS LUIS, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

HUARAZ, 21 de Enero del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
NOE GRIJALVA HUGO MARTIN <b>DNI:</b> 02866477 <b>ORCID</b> 0000-0003-2224-8528	Firmado digitalmente por: HNOEG el 28-01-2022 18:45:58

Código documento Trilce: TRI - 0284353