Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado
Facultad de Ciencias Administrativas
Unidad de Posgrado

Riesgos psicosociales y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Obst Perú S.A., 2020

TESIS

Para optar el Grado Académico de Magíster en Administración con mención en Dirección de Recursos Humanos

AUTOR

Carlos Alfredo ESPINOZA URBINA

ASESOR

Dr. Walter Hugo ARANA MAYORCA

Lima, Perú

2022



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Espinoza, C. (2022). *Riesgos psicosociales y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Obst Perú S.A., 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Administrativas, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Carlos Alfredo Espinoza Urbina
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	70389057
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-1297-8391
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Walter Hugo Arana Mayorca
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	07343537
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0700-4322
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Juan Victoriano Castillo Maza
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	07196790
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Jorge Vicente Mayurí Barrón
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	06645336
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Sara María Manchego Odar
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	43200509
Datos de investigación	

Línea de investigación	B.5.4.2. Seguridad ocupacional y bienestar organizacional
Grupo de investigación	Psicología Organizacional - PO
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	Edificio: Obst Perú SA País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: Miraflores Centro poblado: Urbanización: Manzana y lote: Calle: Enrique Palacios 335 Latitud: -12.1168454 Longitud: -77.0304001
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Obligatorio. Ejemplo: 2019 - 2020
URL de disciplinas OCDE	Negocios, Administración https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04 Psicología https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.01.02

ACTA DE SUSTENTACIÓN N° 0035-UPG-FCA-2022

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

En la Ciudad Universitaria, a los dieciséis días del mes de noviembre del año dos mil veintidós, siendo las nueve horas, en el aula 202 de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; ante el Jurado Examinador, ***Presidido*** *por el* ***Dr. Juan Victoriano Castillo Maza,*** *e integrado por los miembros:* ***Dr. Walter Hugo Arana Mayorca (Asesor), Dr. Jorge Vicente Mayurí Barrón (Jurado), Mg. Sara María Manchego Odar (Jurado);*** *el postulante al Grado Académico de Magíster en Administración con mención en Dirección de Recursos Humanos, don* ***Carlos Alfredo Espinoza Urbina,*** *procedió a hacer la exposición y defensa pública de su Tesis titulada:* ***"Riesgos psicosociales y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Obst Perú S.A., 2020",*** *con el propósito de optar el Grado Académico de Magíster en Administración con mención en Dirección de Recursos Humanos.*

Concluida la exposición y absueltas las preguntas, de acuerdo con lo establecido en el ***Artículo 61°*** *del Reglamento para el Otorgamiento del Grado Académico de Magíster en Administración con mención en Dirección de Recursos Humanos, los miembros del Jurado Examinador procedieron a asignar la calificación siguiente:*

17 (Diecisiete) MUY BUENO

Acto seguido, el Presidente del Jurado recomienda a la Facultad de Ciencias Administrativas Otorgar *el Grado Académico Magíster en Administración con mención en Dirección de Recursos Humanos, a don* ***Carlos Alfredo Espinoza Urbina.*** *Se extiende la presente Acta original y siendo las* 09:44 ***horas*** *se da por concluido el Acto Académico de sustentación, firmando sus miembros en señal de conformidad.*

Dr. Juan Victoriano Castillo Maza
Presidente

Dr. Walter Hugo Arana Mayorca
Asesor

Dr. Jorge Vicente Mayurí Barrón
Jurado

Mg. Sara María Manchego Odar
Jurado

Firmado digitalmente por FAIRLIE FRISANCHO Ebor FAU 20148092282 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 16.10.2022 22:19:09 -05:00

Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Facultad de Ciencias Administrativas
Unidad de Posgrado

Dirección de la Unidad de Posgrado

N° 040/T1022

INFORME DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD (*)

16 de Octubre de 2022

La Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Administrativas, informa lo siguiente

Operador del programa informático de similitudes	Dr. Ebor Fairlie Frisancho
Documento evaluado	Tesis *"Riesgos psicosociales y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Obst Perú S.A., 2020"*
Autor del documento	Carlos Alfredo Espinoza Urbina
Fecha de recepción del documento	12 de octubre de 2022
Fecha de aplicación del programa informático	13 de octubre de 2022
Software utilizado	TURNITIN
Configuración del programa detector de similitudes	Exclusión de textos entrecomillados, Exclusión de bibliografía, Exclusión de cadenas sintácticas (40 palabras)
Porcentaje de similitudes según programa detector de similitudes	***9% (nueve por ciento) de similitud***
Fuentes originales de similitudes encontradas	9% de Fuentes de internet 1% Publicaciones 5% Trabajos del Estudiante
Observaciones	Sin observaciones
Calificación de originalidad	Documento cumple criterios de originalidad

(*) Acorde a lo indicado por R.R. 04305-R-18 del 16/07/2018

Dr. Ebor Fairlie Frisancho
Coordinador Académico - UPG

ACBSP ACCREDITED

Dedicatoria

A mi familia por ser el pilar en mi formación en valores, que sin duda son la motivación para mi crecimiento tanto en mi carrera y como persona, en especial a mis papás por el soporte emocional, a mi abuela por su amor inconmensurable y por ser el bastión en mi vida, a mi sobrino por la alegría que trajo a nuestras vidas y a mi pareja por ser mi complemento. Sin duda son las bendiciones que Dios puso en mi camino y por lo cual le estaré eternamente agradecido.

Agradecimientos

Agradecerle a Dios por su amparo y bendiciones, por brindarme la fortaleza ante la adversidad.

Mi profunda gratitud a mi maravillosa familia, por su apoyo incondicional, por ser ejemplo de perseverancia, humildad y rectitud. Por apoyarme en cada decisión de mi vida, por festejar mis metas y por su aliento ante circunstancias difíciles. A mis amigos en especial a Melisa y Marytee Basaldua.

Un agradecimiento especial al Dr. Walter Hugo Arana Mayorca, quien me brindó orientación inmediata, por su buena predisposición para brindarme soporte ayudándome a encaminar y concluir satisfactoriamente este trabajo de investigación. A quien considero como un mentor, porque siempre mostró predisposición y nunca le faltó un consejo o motivación.

Así mismo mi mayor consideración a mis profesores por aportar a mi formación académica, a los profesionales Justina Uribe Kajat, Leoni Vicente Silva Rojas, José Gerardo Vargas Dávila, por su ayuda y directrices.

Por último, una deuda con los profesionales de la Escuela de Posgrado de la universidad, por hacer que mi estadía en ella haya sido de total agrado y beneficio en mi formación profesional, permitiéndome realizar este aporte para la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

íNDICE

Dedicatoria 2
Agradecimientos 3

RESUMEN 12

ABSTRACT 13

CAPITULO I. INTRODUCCIÓN 14

1.1. Situación Problemática 14
1.2. Formulación del Problema 17
1.2.1. Problema General 17
1.2.2. Problemas Específicos 17
1.3. Justificación de Investigación 18
1.3.1. Justificación Teórica 18
1.3.2. Justificación Práctica 18
1.3.3. Justificación Social 19
1.3.4. Justificación Metodológica 20
1.4. Objetivos de Investigación 20
1.4.1. Objetivo General 20
1.4.2. Objetivos Específicos 20
1.5. Hipótesis de Investigación 21
1.5.1. Hipótesis General 21
1.5.2. Hipótesis Específicas 21

CAPITULO 2. MARCO TEÓRICO 22

2.1. Marco Filosófico o Epistemológico de la Investigación 22
2.2. Antecedentes de Investigación 24
2.2.1. Antecedentes Nacionales 24
2.2.2. Antecedentes Internacionales 27
2.3. Bases Teóricas 30
2.3.1. Riesgos Psicosociales 30
2.3.1.1. Concepto 30
2.3.1.2. Modelos de Riesgos Psicosociales 32
2.3.1.3. Características de los Riesgos de tipo Psicosocial 37
2.3.1.4. Principales Riesgos Psicosociales 38
2.3.1.5. Dimensiones Psicosociales 42
2.3.2. Satisfacción Laboral 50
2.3.2.1. Concepto 50
2.3.2.2. Teorías 50
2.3.2.3. Dimensiones de la Satisfacción Laboral 53
2.2.3.4. Niveles de Satisfacción Laboral 55
2.4. Marcos Conceptuales o Glosario 56
2.5. Fundamentos teóricos que sustentan la hipótesis 58

CAPITULO 3. METODOLOGÍA 60

3.1. Tipo y Diseño de Investigación 60
3.1.1. Tipo de Investigación 61
3.1.2. Diseño de Investigación 62
3.2. Unidad de Análisis 62
3.3. Población de Estudio 62
3.4. Tamaño de Muestra 63
3.5. Selección de Muestra 63
3.6. Técnicas de Recolección de Datos 64
3.6.1. Técnica 64
3.6.2. Instrumento 64
3.6.2.1. Validez de los Instrumentos 68
3.6.2.2. Confiabilidad de los Instrumentos 71
3.6.3. Procedimiento 74
3.7. Análisis e Interpretación de la Información 75
3.8. Identificación de Variables 76
3.9. Operacionalización de Variables 77
3.10. Matriz de Consistencia 81

CAPITULO 4: RESULTADOS Y DISCUSIÓN 84

4.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados 84
4.1.1. Análisis Descriptivos 84
4.1.2. Análisis de prueba no Paramétrica 93
4.1.3. Análisis de la dimensión psicosocial a través del método ISTAS21 94
4.2. Pruebas de hipótesis 110
4.2.1. Prueba de Hipótesis General 111
4.2.2. Prueba de Hipótesis Específicas 112
4.2.2.1. Hipótesis Específica Nº 1 112
4.2.2.2. Hipótesis Específica Nº 2 113
4.2.2.3. Hipótesis Específica Nº 3 115
4.2.2.4. Hipótesis Específica Nº 4 116
4.2.2.5. Hipótesis Específica Nº 5 117
4.2.2.6. Hipótesis Específica Nº 6 118
4.3. Discusión de resultados 119

CAPITULO 5: IMPACTO 123

5.1. Propuesta para la solución del problema 123
5.1.1. Criterios de intervención 124
5.1.2. Objetivos de la propuesta 125
5.1.3. Medidas preventivas e indicadores 126
5.1.4. Programa de capacitación 134
5.1.4.1. Planificación de la capacitación 134
5.1.4.2. Determinación de Necesidades de Capacitación (DNC) 135
5.1.4.3. Informe final del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación 136
5.1.4.4. Elección de capacitación basada en competencias 137
5.1.4.5. Propuesta de ejecución de capacitación 138
5.1.5. Bandas y políticas salariales 151
5.1.5.1. Identificación de puestos de trabajo 151
5.1.5.2. Factores de evaluación 153
5.1.5.3. Comparar y calcular brechas 159

5.2. Costo de implementación de las propuestas 165
5.2.1. Costos del programa de capacitación 165
5.2.2. Costos de bandas y políticas salariales 168
5.2.2.1. Incentivos 168
5.3. Beneficios que aporta la propuesta 176
CONCLUSIONES 177
RECOMENDACIONES 179
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 181
ANEXO 1 190
ANEXO 2 193
ANEXO 3 198

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 *Categoría diagnósticos de los riesgos psicosociales* 66
Tabla 2 *Categoría diagnósticos de la satisfacción laboral* 68
Tabla 3 *Juicio de validez de expertos de la escala de riesgos psicosociales (n = 5)* 69
Tabla 4 *Juicio de validez de expertos de la escala de satisfacción laboral (n = 5)* 70
Tabla 5 *Fiabilidad de la escala de Riesgos psicosociales (n = 132)* 71
Tabla 6 *Fiabilidad de la escala de Riesgos psicosociales por dimensiones (n = 132)* 71
Tabla 7 *Fiabilidad de la escala de Satisfacción laboral (n = 132)* 73
Tabla 8 *Fiabilidad de la escala de Satisfacción laboral por dimensiones (n = 132)* 73
Tabla 9 *Operacionalización de la variable riesgos psicosociales* 77
Tabla 10 *Operacionalización de la variable satisfacción laboral* 79
Tabla 11 *Distribución de la muestra según el género* 84
Tabla 12 *Distribución de la muestra según el estado civil* 85
Tabla 13 *Distribución de la muestra según la edad* 86
Tabla 14 *Distribución de la muestra según el grado de instrucción* 87
Tabla 15 *Distribución de la muestra según área* 88
Tabla 16 *Distribución de la muestra según el tiempo de servicio* 90
Tabla 17 *Distribución de la muestra según la situación laboral* 91
Tabla 18 *Distribución de la muestra según el sueldo* 92
Tabla 19 *Análisis de normalidad (n = 132)* 93
Tabla 20 *Exposición en función de la prevalencia* 94
Tabla 21 *Distribución de frecuencias asociadas al Ritmo de trabajo* 97
Tabla 22 *Distribución de frecuencias asociadas a la Inseguridad de las condiciones laborales* 99
Tabla 23 *Distribución de frecuencias asociadas a la Inseguridad sobre el empleo* 101
Tabla 24 *Distribución de frecuencias asociadas a la Claridad de rol* 103
Tabla 25 *Distribución de frecuencias asociadas a la Previsibilidad* 105
Tabla 26 *Distribución de frecuencias asociadas al Conflicto de rol* 106
Tabla 27 *Distribución de frecuencias asociadas al Apoyo social de colegas* 108
Tabla 28 *Cuadro de coeficientes de correlación de Spearman* 111

Tabla 29 *Correlación entre Riesgos psicosociales y Satisfacción laboral (n = 132)* 112
Tabla 30 *Correlación entre las Exigencias psicológicas y la Satisfacción laboral (n = 132)* 113
Tabla 31 *Correlación entre el Conflicto trabajo-familia y la Satisfacción laboral (n = 132)* 114
Tabla 32 *Correlación entre el Control sobre el trabajo y la Satisfacción laboral (n = 132)* 115
Tabla 33 *Correlación entre el Apoyo social y calidad de liderazgo y la Satisfacción laboral (n = 132)* 116
Tabla 34 *Correlación entre la Compensaciones del trabajo y la Satisfacción laboral (n = 132)* 117
Tabla 35 *Correlación entre el Capital social y la Satisfacción laboral (n = 132)* 118

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 *Dimensiones de los riesgos de tipo psicosocial en el trabajo (OIT, 1984)* 31
Figura 2 *Modelo de exigencias psicológicas -/ margen de toma de decisiones (Karasek, 1979)* 33
Figura 3 *Modelo del Desequilibrio Esfuerzo – Recompensa (Siegrist, 1996)* 34
Figura 4 *Consecuencias físicas del estrés (Del Hoyo, 2004)* 39
Figura 5 *Dimensiones de tipo Psicosocial Metodología istas 21 versión media (Moncada, Andrés, Moreno, Llorens y Molinero, 2014)* 47
Figura 6 *Teoría Bifactorial de Herzberg, Mausner y Snyderman (1959)* 51
Figura 7 *Matriz de Consistencia de los riesgos de tipo psicosocial y la satisfacción laboral* 81
Figura 8 *Distribución de la muestra según el género* 85
Figura 9 *Distribución de la muestra según estado civil* 86
Figura 10 *Distribución de la muestra según la edad* 87
Figura 11 *Distribución de la muestra según grado de instrucción* 88
Figura 12 *Distribución de la muestra según área* 89
Figura 13 *Distribución de la muestra según el tiempo de servicio* 90
Figura 14 *Distribución de la muestra según la situación laboral* 91
Figura 15 *Distribución de la muestra según el sueldo* 92
Figura 16 *Porcentaje de los trabajadores en cada nivel de exposición de referencia* 96
Figura 17 *Prevalencia de exposición al Ritmo de trabajo por género* 97
Figura 18 *Prevalencia de exposición al Ritmo de trabajo por departamento* 98
Figura 19 *Prevalencia de exposición a la Inseguridad de las condiciones laborales por género* 99
Figura 20 *Prevalencia de exposición a la Inseguridad de las condiciones laborales por departamento* 100
Figura 21 *Prevalencia de exposición a la Inseguridad del empleo por género* 101
Figura 22 *Prevalencia de exposición a la Inseguridad del empleo por departamento* 102
Figura 23 *Prevalencia de exposición a la Claridad de rol por género* 103
Figura 24 *Prevalencia de exposición a la Claridad de rol por departamento* 104

Figura 25 *Prevalencia de exposición a la Previsibilidad por género* 105
Figura 26 *Prevalencia de exposición a la Previsibilidad por departamento* 106
Figura 27 *Prevalencia de exposición al Conflicto de rol por género* 107
Figura 28 *Prevalencia de exposición a la Conflicto de rol por departamento* 108
Figura 29 *Prevalencia de exposición al Apoyo social de compañeros por género* 109
Figura 30 *Prevalencia de exposición al Apoyo social de compañeros por departamento* 110
Figura 31 *Acciones de mejora para el indicador ritmo de trabajo* 129
Figura 32 *Acciones de mejora para el indicador inseguridad de las condiciones laborales* 131
Figura 33 *Acciones de mejora para el indicador inseguridad sobre el empleo* 133
Figura 34 *Capacitación sobre el cuidado de sí mismo* 144
Figura 35 *Capacitación sobre la relevancia de los riesgos de tipo psicosocial y el liderazgo* 147
Figura 36 *Capacitación sobre cooperación laboral* 151
Figura 37 *Organigrama de la empresa* 152
Figura 38 *Niveles y puestos a valorar* 152
Figura 39 *Factores de evaluación del Grupo A* 153
Figura 40 *Factores de evaluación del Grupo B* 154
Figura 41 *Factores de evaluación del Grupo C* 155
Figura 42 *Factores de evaluación del Grupo D* 157
Figura 43 *Valoración del Grupo A* 159
Figura 44 *Puntajes referenciales a cada grado y factor del Grupo A* 159
Figura 45 *Puntajes asignados del Grupo A* 160
Figura 46 *Valoración del Grupo B* 160
Figura 47 *Puntajes referenciales a cada grado y factor del Grupo B* 160
Figura 48 *Puntajes asignados del Grupo C* 161
Figura 49 *Valoración del Grupo C* 161
Figura 50 *Puntajes referenciales a cada grado y factor del Grupo C* 162
Figura 51 *Puntajes asignados del Grupo C* 162
Figura 52 *Valoración del Grupo D* 163
Figura 53 *Puntajes referenciales a cada grado y factor del Grupo D* 163

Figura 54 *Puntajes asignados del Grupo D* 163
Figura 55 *Sueldos de los trabajadores a la actualidad* 164
Figura 56 *Costos de capacitación sobre el cuidado de sí mismo* 165
Figura 57 *Costos de capacitación sobre la relevancia de los riesgos psicosociales y el liderazgo* 166
Figura 58 *Costos de capacitación sobre cooperación laboral* 167
Figura 59 *Propuesta de banda salarial* 168
Figura 60 *Costos para captar personal* 169
Figura 61 *Costos de rotación de personal* 169
Figura 62 *Evaluación de ingresos* 169
Figura 63 *Evaluación de gastos en planilla* 170
Figura 64 *Remuneración media mercado* 170
Figura 65 *Propuesta con tope con incentivos* 171
Figura 66 *Plan de incentivos para la jefatura de Recursos Rumanos* 173
Figura 67 *Plan de incentivos para la jefatura de Sistemas* 174
Figura 68 *Plan de incentivos para la jefatura de Contabilidad* 175

RESUMEN

La presente investigación analiza la relación existente entre los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Obst Perú S.A., 2020. El estudio es de diseño no experimental de corte transversal, de enfoque cuantitativo, descriptivo/ correlacional. Se adaptó y administró la encuesta ISTAS 21 versión media de Moncada, Molinero, Moreno, Llorens y Andrés 2014 y se aplicó la encuesta de Satisfacción Laboral de Palma a 132 trabajadores de la empresa Obst Perú S.A. (60 mujeres y 72 hombres), con edades entre 24 y 64 años. Los resultados fueron analizados a través del paquete estadístico SPSS (Versión 25), mediante el coeficiente de correlación. Se evidencian la existencia de una relación negativa significativa de los riesgos de tipo psicosocial en comparación con la satisfacción en el trabajo (Rho = -,258**; p = .003), se pone en evidencia estadística que mientras más sean los puntajes de Riesgos de tipo psicosocial, menos puntajes tendrá la Satisfacción en el trabajo en los colaboradores. Se demostró que hay una correlación negativa significativa entre los factores psicosociales (control del trabajo, calidad de liderazgo y soporte social) y la satisfacción en el trabajo; así como una relación positiva entre las dimensiones de riesgos psicosociales (exigencias psicológicas, conflicto trabajo-familia y capital social) y la satisfacción laboral. Se concluye que los entornos de trabajo que brindan outsourcing inciden en la generación de riesgos de índole psicosocial y cuyos indicadores con resultados más desfavorables son el ritmo de trabajo (91.3%), inseguridad de las condiciones laborales (43.5%), inseguridad del empleo (39.1%), claridad de rol (37%), previsibilidad (37%), conflicto de rol (30.4%), y apoyo social entre colegas (30.4%).

Palabras Clave: Riesgos psicosociales, satisfacción laboral, istas 21

ABSTRACT

This research analyzes the relationship between psychosocial risks and job satisfaction of the workers of the company Obst Perú S.A., 2020. The study has a non-experimental cross-sectional design, with a quantitative, descriptive/correlational approach. The ISTAS 21 survey, medium version of Moncada, Molinero, Moreno, Llorens and Andrés 2014, was adapted and administered, and the Palma Job Satisfaction survey was applied to 132 workers of the company Obst Perú S.A. (60 women and 72 men), aged between 24 and 64 years. The results were analyzed through the statistical package SPSS (Version 25), using the correlation coefficient. There is evidence of a significant negative relationship between psychosocial risks compared to job satisfaction (Rho = -.258**; p = .003), it is statistically evident that the higher the scores of Psychosocial risks, fewer scores will have the satisfaction at work in the collaborators. It was shown that there is a significant negative correlation between psychosocial factors (job control, leadership quality and social support) and job satisfaction; as well as a positive relationship between the dimensions of psychosocial risks (psychological demands, work-family conflict and social capital) and job satisfaction. It is concluded that the work environments that provide outsourcing affect the generation of risks of a psychosocial nature and whose indicators with the most unfavorable results are the pace of work (91.3%), insecurity of working conditions (43.5%), employment insecurity (39.1%), role clarity (37%), predictability (37%), role conflict (30.4%), and social support among colleagues (30.4%).

Key Words: Psychosocial risks, job satisfaction, istas 21.

CAPITULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Situación Problemática

Según la Organización Internacional del Trabajo [OIT], (2017) aprox. 317 millones de accidentes laborales ocurre al año, 153 colaboradores padece de un accidente de trabajo cada 15 segundos, en ese mismo lapso de tiempo una persona fallece debido a enfermedades o accidentes vinculados al trabajo. Al año hay cerca de 2,3 millones de fallecimientos; es decir, que diario fallecen 6.300 trabajadores. El coste de las malas praxis de seguridad laboral representa el 4% del Producto Interior Bruto anual, en tal sentido es imperativo sensibilizar sobre las repercusiones de las contingencias y enfermedades laborales.

Según Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo Perú [MINTRA], (2014) la Ley N° 29783 - SST y el DS N° 005 -2012- TR, acepta que existen riesgos en el ámbito laboral de tipo psicosocial, en tal sentido es prioridad del empleador proteger la salud integral del personal.

Estos hechos ocurren debido a los riesgos psicosociales a los que están expuestos en el trabajo. Estas condiciones de trabajo vinculadas con la tarea, el contenido y la organización del mismo, pueden ser contraproducentes para la salud, debido a que ocasionan enfermedades y accidentes laborales. Estos factores psicosociales negativos considerados como nocivos, repercuten en la salud física, mental y emocionalmente, incidiendo finalmente en la satisfacción de los mismos.

“Las organizaciones públicas y privadas prestan escasa atención a los factores de riesgo psicosocial, no obstante es considerado este riesgo uno de los más importantes

frente a los diversos agentes físicos, químicos, biológicos y disergonómicos, ya que el factor humano es la pieza clave en la prevención de los riesgos laborales" (MINTRA, 2014). (p. 4)

Estos hechos nos da una visión panorámica e integral de los factores perjudiciales para la salud, no solo desde un punto biológicos, químicos, físicos y disergonómicos, lo cual nos lleva a ampliar aún más el espectro respecto a los desencadenantes de malestar de índole laboral. Prestándole más atención a los factores psicosociales en cuanto a las exigencias psicológicas debido a la carga laboral, la poca flexibilidad de horarios y la incertidumbre sobre las condiciones de trabajo, lo cual colisiona con las posibilidades de crecimiento en la empresa y la inestabilidad laboral, generándose así un conflicto emocional en el trabajador, el cual se traslada al ámbito familiar y social. Esto nos impulsa a entender los riesgos psicosociales y sus consecuencias sanitarias, económicas y sociales, generándose en lo colaboradores un malestar físico y psicológico, reflejado en la insatisfacción de los mismos.

Según el MINTRA (2014) en el Art. 103° y el art. 56º de la Ley, hay riesgos de tipo psicosocial por exposición cuando se observa una afección en el bienestar de los trabajadores, provocando estrés y síntomas varios como problemas cardiovasculares, gastrointestinales, músculo esqueléticos, endocrinológicos, mentales, respiratorios, dermatológicos, inmunitarias, etc.

Dichos padecimientos pueden agravarse debido factores de índole psicosocial como la sobrecarga laboral, las condiciones laborales emocionalmente poco saludables, los horarios poco flexibles, la inestabilidad laboral; los cuales son agentes estresores, generadores de ansiedad y depresión en los colaboradores. En tal sentido es imperativo para la empresa atender dichos riesgos psicosociales de la mano de los colaboradores y trabajar sobre su identificación, prevención, evaluación, diagnóstico y control.

En tal sentido es pertinente la aplicación de esta investigación debido a la insatisfacción de los colaboradores a causa de las sobreexigencias psicológicas, la carga laboral, el ritmo y tiempo de trabajo, la incongruencia en cuanto a la cantidad de personal y al crecimiento exponencial de la empresa, ya que esta forma parte de un grupo corporativo brindando asesoramiento a más de 30 empresas, lo cual ha ido incrementando

el ritmo e intensidad de trabajo, siendo poco proporcional a la cantidad de colaboradores y el crecimiento de cantidad de empresas, evidenciándose la escasez de personal. Además de la presión de los clientes en cuanto a exigencia mayor calidad en un menor tiempo, situación que obliga a sobreexigirse al personal con una mayor carga laboral, además del trabajo repetitivo, que incluye funciones administrativas, además de las actividades comerciales y de atención al usuario, incluyendo aspectos como la falta de oportunidades de crecimiento en la empresa y la falta de apoyo por parte de jefes.

Existe inseguridad por las modificaciones arbitrarias de las condiciones laborales, como la asignación de trabajos y pluses o retribuciones económicas sin criterios preestablecidos de compensación salarial o de incentivos por méritos de forma equitativa, ascensos; además de la preocupación por sus futuros respecto a la permanencia en el trabajo y las pocas oportunidades de trabajo. Además algunos trabajadores señalan que no existen lineamientos claros en cuanto a las funciones que deben desempeñar, evidenciando la falta de descripciones de las funciones, teniendo así los roles claros, previamente establecidos; lo cual conlleva a un conflicto de rol debido a que se hay directrices contrarias generando confusiones de índole profesional; además de no tener la información apropiada, en el momento preciso para desarrollar su labor. Finalmente las jefaturas se quejan de los absentismos laborales y las tardanzas, también hay áreas que no tienen una buena relación, debido a una administración arbitraria y poco equitativa, que perjudican el trabajo colaborativo, manifestándose en la falta de apoyo entre compañeros.

Según Muñoz (1990) la satisfacción laboral es el sentir gratificante que tiene un individuo al desarrollar una tarea que le importa, dentro de una organización atrayente, recibiendo retribuciones psico-socioeconómicas de acuerdo con sus expectaciones.

Los componentes psicosociales hacen referencia a la relación que se da entre las necesidades del colaborador, su cultura, sus habilidades, sus opiniones personales y las condiciones laborales, así como el medio que los rodea; los cuales tienen la probabilidad de repercutir en su satisfacción laboral, su desempeño y la salud de los mismos (OIT, 1984). Siendo que los riesgos de tipo psicosocial inciden en la satisfacción de los trabajadores de la empresa. En tal sentido se puede establecer que los riesgos psicosociales posiblemente tengan una relación con la satisfacción laboral, haciendo que

esta última se vea influenciada por la percepción de estos riesgos, y más aún que estos desencadenen problemas de salud físicos y mentales.

Por lo antes expuesto, el presente estudio tiene de propósito analizar la correlación de los riesgos de tipo psicosocial y la satisfacción en el trabajo a través de dos escalas que midan estas variables, de ahí que se formula la siguiente interrogante.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿En qué medida los riesgos psicosociales tienen relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Obst Perú S.A., 2020?

1.2.2. Problemas Específicos

1. ¿En qué medida las exigencias psicológicas tienen relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Obst Perú S.A., 2020?
2. ¿En qué medida el conflicto trabajo-familia tiene relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Obst Perú S.A., 2020?
3. ¿En qué medida el control sobre el trabajo tiene relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Obst Perú S.A., 2020?
4. ¿En qué medida el apoyo social y calidad de liderazgo tienen relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Obst Perú S.A., 2020?
5. ¿En qué medida las compensaciones del trabajo tienen relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Obst Perú S.A., 2020?

6. ¿En qué medida el capital social tiene relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Obst Perú S.A., 2020?

1.3. Justificación de Investigación

1.3.1. Justificación Teórica

El desarrollo de este estudio genera beneficios teóricos, que podrán ser aplicados al ámbito de la administración de los recursos humanos, la psicología organizacional y el derecho laboral, ya que se tendrá acceso a un área de conocimiento con un amplio campo de acción.

El presente trabajo hace una recopilación bibliográfica de nuevos conocimientos acerca de la correlación de los riesgos de tipo psicosocial y la satisfacción en el trabajo, donde se pretende incentivar toda una línea de investigación sobre las variables en mención, que en nuestros medios se encuentran descuidadas; ya que en la actualidad se contemplan pocos trabajos sobre este tema, solo lo relacionan con otras variables. Igualmente, se aporta al explicar los resultados a los lectores, en quienes la investigación despierte algún tipo de interés en esta área.

1.3.2. Justificación Práctica

Es sabido las consecuencias que acarrea esta problemática, las cuales pueden manifestarse a través del estrés, depresión, problemas sintomáticos y crónicos. En tal sentido la importancia de esta investigación radica en extrapolar los resultados y contribuir a la detección y disminución de los riesgos de tipo psicosocial, haciendo prevalecer el bienestar y las condiciones laborales, incrementando así la satisfacción de los trabajadores. Viéndose conveniente profundizar en el estudio de las variables contextuales, como los riesgos de tipo psicosocial y la satisfacción en el trabajo.

La investigación hace un diagnóstico de los riesgos de tipo psicosocial y la satisfacción en el trabajo dentro de la organización, a través de dos instrumentos de medición que permitirán obtener información in situ de la situación actual de las variables en cuestión, con el objetivo de identificar las causas y trabajar sobre su intervención dentro del marco normativo del Reglamento Ley Nº 29783, Ley de SST, y finalmente tomar las medidas preventivas y correctivas.

El presente estudio resulta importante, en la medida en que los datos obtenidos permiten aportar información empírica, como en los resultados hallados en esta investigación, donde se encuentra una correlación negativa de los riesgos de tipo psicosocial y la satisfacción en el trabajo, lo cual nos indica que cuando el riesgo psicosocial es mayor habrá menor nivel de satisfacción laboral.

1.3.3. Justificación Social

Su efecto social es significativo ya que se analiza la incidencia de los riesgos de tipo psicosocial en la satisfacción en el trabajo y su valor radica en la seguridad y salud de los implicados, lo cual le da mayor relevancia por estar dentro del marco de los derechos humanos. Además de entender que el comportamiento humano es complejo y que lograr fidelizar al personal para conseguir su compromiso y lealtad con la empresa es fundamental, ya que esto se verá reflejado en su entorno laboral, familiar y social, dejándonos vislumbrar su real relevancia en la sociedad.

Al identificar los riesgos de tipo psicosocial de los colaboradores, se puede trabajar con la prevención e intervención de los mismos, mejorando así el bienestar emocional, lo cual tiene incidencia directa con la satisfacción laboral, quienes son la primera fuerza laboral de nuestra sociedad. Esto coadyuva a reducir la ansiedad y el estrés que se produce en el trabajo, así como disminuir el ausentismo, la rotación y deserción laboral que tanto impacto tiene en la productividad, así como en la empleabilidad del mercado laboral de nuestra sociedad.

1.3.4. Justificación Metodológica

Con la finalidad de lograr las metas de investigación, se emplean metodologías como la validación de una escala para evaluar los riesgos de tipo psicosocial y otra para medir la satisfacción en el trabajo. A través de la aplicación de la escala y su procesamiento se busca conocer la importancia de los riesgos psicosociales en la satisfacción laboral, que servirán a esta y otras investigaciones similares.

Ambas escalas cuentan con instructivos y son aplicables a distintas entidades, tanto del sector público como privado, además de estar adaptadas a la realidad peruana y cumplir con los criterios de confiabilidad y validez, por lo cual tienen soporte científico y son herramientas altamente confiables, siendo una contribución a la ciencia de investigación y la gestión de personas en el ámbito laboral.

1.4. Objetivos de Investigación

1.4.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Obst Perú S.A., 2020.

1.4.2. Objetivos Específicos

1. Determinar la relación que existe entre las exigencias psicológicas y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Obst Perú S.A., 2020.
2. Determinar la relación que existe entre el conflicto trabajo-familia y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Obst Perú S.A., 2020.
3. Determinar la relación que existe entre el control sobre el trabajo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Obst Perú S.A., 2020.

4. Determinar la relación que existe entre el apoyo social - calidad de liderazgo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Obst Perú S.A., 2020.

5. Determinar la relación que existe entre las compensaciones del trabajo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Obst Perú S.A., 2020.

6. Determinar la relación que existe entre el capital social y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Obst Perú S.A., 2020.

1.5. Hipótesis de Investigación

1.5.1. Hipótesis General

Los riesgos psicosociales tienen relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Obst Perú S.A., 2020.

1.5.2. Hipótesis Específicas

H_1: Las exigencias psicológicas tienen relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Obst Perú S.A., 2020.

H_2: El conflicto trabajo-familia tiene relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Obst Perú S.A., 2020.

H_3: El control sobre el trabajo tiene relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Obst Perú S.A., 2020.

H_4: El apoyo social y calidad de liderazgo tienen relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Obst Perú S.A., 2020.

H_5: Las compensaciones del trabajo tienen relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Obst Perú S.A., 2020.

H_6: El capital social tiene relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Obst Perú S.A., 2020.

CAPITULO 2. MARCO TEÓRICO

2.1. Marco Filosófico o Epistemológico de la Investigación

Es imperativo investigar los paradigmas filosóficos inmersos en la conceptualización de la presente investigación, teniendo como punto de referencia al individuo como tal, reconociéndolo como un ente social y vinculado al campo laboral, por lo cual es necesario adentrarse en el conocimiento epistemológico de las variables en cuestión, siendo importante disminuir los niveles de riesgo psicosocial, elevando así los niveles de satisfacción laboral, permitiéndonos vislumbrar su relevancia y real alcance, a través del procedimiento científico para responder las preguntas con hechos comprobados.

El estudio de la filosofía nos hace ver lo complejo de la humanidad en su búsqueda constante del conocimiento y la estabilidad emocional para adaptarse a los cambios, sin que ello menoscabe sus intereses, lo cual nos permite comprender sus necesidades y verlas como oportunidad de mejora a ser implementadas en la organización. Una empresa es un sistema con un subsistema psicosocial donde interactúan varios individuos y donde

existen varias dinámicas como motivaciones, valores, poder, expectativas, y siendo que estas influyen en la satisfacción del trabajador y por ende en su comportamiento.

Morín hace referencia respecto a las ventajas del pensamiento complejo, siendo que este es integrador y no desconoce la simplicidad; respecto al pensamiento simplificador que no admite la complejidad. Según Morín el pensamiento complejo nace del ideal del conocimiento integral, sin fragmentación y pasa por reconocer que no existe un conocimiento absoluto. La complejidad en sí misma es tan extensa que los distintos eventos aleatorios son inherentes a ella y la alteran constantemente. Según Morin (1994) el pensamiento complejo incluye todas las variables posibles ya que analiza distintas realidades y las verdades opuestas convergen de manera complementaria en la búsqueda de un conocimiento multidimensional.

Morin nos enseña la complejidad de la naturaleza del individuo y lo cambiante que puede ser. Nos habla sobre los polos sistémicos, como el genético, el ecosistema, el cerebro, el sociocultural, siendo estos dos últimos dirigidos por el genético; sin embargo el sociocultural retroalimenta al cerebro, el cual de manera directa o indirecta contribuye en la evolución de los genes e impacta en el ecosistema y la sociedad debido a la interacción del individuo con su entorno familiar, social, laboral y donde se dan manifestaciones de fenómenos variados como la creatividad, inteligencia, inventiva.

Las teorías evolucionan constantemente debido a los nuevos conocimientos que son enriquecidos por nuevas disciplinas y especialidades. Es fundamental distinguir o adaptar las teorías que se adecuen a hechos reales de la materia de investigación. Considerando que en un ambiente laboral cambiante, con nuevas formas de trabajar, aparecen nuevos factores de riesgos psicosociales y por ende la abstracción de nuevos conceptos es necesaria. En tal sentido es fundamental hacer una revisión literaria de otras teorías e investigaciones de similares características, con el objetivo de comprender los hechos científicos, en un determinado espacio-tiempo y de una determinada realidad. Ello da pie a debatir el empleo de dichas teorías como marco referencial y escoger aquellas que tengan una visión general y específica del tema en cuestión.

Popper (1971) nos dice que el procedimiento de seleccionar y comparar de forma analítica las teorías, se da a través de la lógica deductiva, después del bosquejo de una

idea nueva, sea conjetura o una teoría semiestructurada, para extrapolar conclusiones y contrastarlas entre sí, con la finalidad de encontrar la interrelación lógica de compatibilidad o incompatibilidad, deductibilidad, equivalencia, etc.

Popper nos resalta el análisis exhaustivo para seleccionar las teorías prioritarias para la realidad objetiva que se pretende examinar, dicha interacción y confrontación teórica sentaran las bases para la conformación de una teoría bien estructurada, en base a hechos concretos que permitan sistematizar los conceptos previamente analizados y que conllevan a obtener resultados concluyentes.

2.2. Antecedentes de Investigación

Para los antecedentes nacionales se hizo una recopilación literaria de la SUNEDU, la Biblioteca Pedro Zulen de la UNMSM, el Registro Nacional de Trabajos de Investigación de los distintos centros universitarios del Perú. En cuanto a los antecedentes internacionales se realizó una revisión a través de la web y los distintos servidores de revistas, bibliotecas de universidades, etc. Se detectaron estudios respecto a los temas de riesgos de tipo psicosocial y la satisfacción en el trabajo.

Las variables en cuestión del actual estudio fueron los riesgos de tipo psicosocial y la satisfacción en el trabajo, los cuales fueron formulados y examinados desde distintas perspectivas, priorizando al colaborador como eje central. A continuación, se presenta el resumen de lo encontrado:

2.2.1. Antecedentes Nacionales

Trinidad (2019), realizó la tesis de Maestría: “Relación entre riesgos psicosociales y satisfacción laboral en el personal administrativo de una institución privada de educación universitaria con sede en Lima”, con el propósito de obtener la Maestría en Comportamiento organizacional y Recursos Humanos. Universidad Ricardo Palma (URP), Lima, Perú. Esta investigación se realizó con el objetivo de analizar la correlación

entre las Dimensiones de tipo Psicosocial y la Satisfacción en el trabajo en administrativos de una universidad en Lima. Se empleó la escala ISTAS 21, adaptada para Chile y la escala de satisfacción en el trabajo de Peiró y Meliá, administrados a 50 empleados. Se tiene como resultado que hay una correlación significativa y negativa de los riesgos de tipo psicosocial y la satisfacción en el trabajo. En los riesgos de tipo psicosocial con más incidencia está el apoyo social y el liderazgo; siguiéndole la doble presencia y la compensación. Hay una correlación significativa y negativa entre la doble presencia y la satisfacción respecto a la supervisión. Se demostró también que no hay una correlación significativa y negativa entre la doble presencia y los componentes de la satisfacción en el trabajo; salvo de la satisfacción con la supervisión. Llegándose a la conclusión que hay una correlación significativa y negativa entre los riesgos de tipo psicosocial y la satisfacción en el trabajo. Los riesgos de tipo psicosocial con más incidencia están el apoyo social y calidad del liderazgo, además de las compensaciones y la doble presencia.

Navarro (2019), elaboró la tesis de Maestría: "Factores de riesgo psicosociales y satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud de Vilcashuamán 2018", con el propósito de obtener el título de Maestro en Gestión de la Salud. Universidad César Vallejo (UCV), Trujillo, Perú. El presente estudio se hizo con la finalidad de establecer las dimensiones de los riesgos de tipo psicosocial, vinculados a la satisfacción con el trabajo en los colaboradores del Hospital I en Virú - Essalud, en 2019. Donde se hizo una investigación correlacional de tipo descriptivo con 45 colaboradores del centro hospitalario. Se emplearon las escalas: ISTAS 21 para los riesgos de tipo psicosocial y la escala para la satisfacción en el trabajo. Se tuvo como resultados que 57.78% presenta satisfacción con el trabajo y la los riesgos de tipo psicosocial fueron intermedio, distribuidos de la siguiente manera: Compensación 55.5 % (p=0.12), sobreexigencias de tipo psicológico 55.5 % (p=0.10), soporte social 46.7 % (p=0.07), Trabajo activo y desarrollo de habilidades 48.9 % (p=0.14), doble presencia 37.8 % (p=0.55). Se llega a la conclusión que no existe una correlación significativa entre los riesgos de tipo psicosocial y la satisfacción en el trabajo.

Gutiérrez y Llajaruna (2018), desarrollaron la tesis de Maestría: "Factores de riesgo psicosociales y satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud de Vilcashuamán 2018", con el propósito de obtener el título de Maestro en Gestión de la

Salud. Universidad César Vallejo (UCV), Trujillo, Perú. La finalidad fue identificar la correlación de las dimensiones de los riesgos de tipo psicosocial y la satisfacción en el trabajo en los colaboradores del local de Salud ubicado en Vilcashuamán en el 2018. La muestra fue de 39 colaboradores. Se empleó la escala de riesgos de tipo psicosocial modificada de Moncada, Andrés y Llorens, 2014; para la satisfacción en el trabajo se utilizó la escala de Palma Carrillo. Como resultado se encontró que hay una correlación directamente proporcional entre las dimensiones de riesgos de tipo psicosocial y satisfacción en el trabajo, Tau_b = 0,429; hay una correlación moderada y directa entre sobreexigencias psicológicas y la satisfacción en el trabajo Tau_b = 0,620; hay una correlación moderada y directa entre oportunidades de crecimiento/ trabajo activo y satisfacción en el trabajo Tau_b = 0,583; hay una correlación directamente proporcional y alta entre inseguridad y satisfacción en el trabajo Tau_b =0,905; hay una correlación directamente proporcional y alta entre el liderazgo/ la contribución social y satisfacción en el trabajo Tau_B = 0,905; hay una correlación moderada y directa entre doble presencia y satisfacción en el trabajo Tau_B = 0,652. Se llega a la conclusión que hay una correlación moderada y directa entre las dimensiones de riesgos de tipo psicosocial y la satisfacción en el trabajo en los colaboradores del local de Salud ubicado en Vilcashuamán en el 2018.

Mollo (2015), elaboró la tesis de Maestría: “Relación entre los factores psicosociales y la retroalimentación laboral en asesores de riesgos del área comercial de lima de una compañía de seguros del Perú”, con la finalidad de obtener el título de Maestro en Psicología con mención en Psicología Organizacional. Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM), Lima, Perú. El propósito de la investigación fue identificar la correlación entre las dimensiones de riesgo de tipo psicosocial y la retroalimentación en el trabajo de asesores de riesgo de la división Comercial de una empresa de seguros en el Perú. El propósito fue identificar la correlación de los componentes estresores y la propia percepción de su trabajo en los usuarios del personal de ventas y su incidencia en la calidad de vida en el trabajo. La muestra estuvo conformada por 222 trabajadores. Se empleó el Istas 21 versión 1.5 para las dimensiones psicosociales y para la retroalimentación en el trabajo se empleó la escala Job Feedback Survey, en su versión adaptada de Ana García. Los resultados evidencian una relación entre las dimensiones de riesgos de tipo psicosocial y la retroalimentación positiva es

rs=.63, p< 0.001. Se llega a la conclusión que hay una correlación significativa entre las dimensiones de tipo psicosocial según la retroalimentación positiva en el trabajo de los asesores, comprobándose la hipótesis. Por otro lado se identificó que no existe correlación significativa entre las dimensiones de tipo psicosocial según la retroalimentación negativa.

Veliz y Soto (2015), elaboraron la tesis de Maestría: "Factores de riesgo psicosociales y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería del Hospital Naval del Callao en el 2015", con el propósito de obtener el título de Maestro en Gestión en Salud. Universidad Nacional del Callao (UNAC), Callao, Perú. Cuyo objetivo fue identificar las dimensiones de riesgos de tipo psicosocial y su correlación con la satisfacción en el trabajo del personal de enfermería del centro Hospitalario Naval del Callao en el 2015. Metodología: La muestra fue de 120 trabajadores del área de enfermería. Se emplea una escala con 56 interrogantes para riesgos de tipo psicosocial y una encuesta de 15 preguntas de satisfacción en el trabajo. Como resultados para los riesgos de tipo psicosocial se encontró que 58 trabajadores (68.2%) se encuentran presentes y 27 trabajadores (31.8%), se encuentran ausentes. Respecto a la satisfacción en el trabajo se aprecia que 38 trabajadores (44.7%) se encuentran satisfechos y 47 trabajadores (55.3%) se encuentran insatisfechas. Se obtuvo como conclusión que las dimensiones de riesgos de tipo psicosocial que perjudican a los trabajadores del área de enfermería donde el 68.2% se encuentran presentes. En cuanto a la satisfacción en el trabajo del área de enfermería se encontró que el 55.3% se encuentran insatisfechas. En cuanto a las dimensiones de riesgos de tipo psicosociales y la satisfacción en el trabajo de los trabajadores del área de enfermería donde el 44.7% se encuentran satisfechos y donde el 57.4% se encuentran presentes; además el 55.3% se encuentran insatisfechos y donde el 42.6% se encuentran ausentes.

2.2.2. Antecedentes Internacionales

Pozo (2018), realizó la tesis de Maestría: "Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: el caso del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda., de la ciudad de Quito", con la finalidad de obtener el título de Maestro en Gestión del Talento Humano. Universidad Andina Simón Bolívar (UASB), Sucre, Bolivia. La presente

investigación tuvo como objetivo identificar los factores de riesgos de tipo psicosocial y su relación con el desempeño en el trabajo y la rotación. La muestra estuvo conformada por 26 trabajadores. Se utilizó la escala ISTAS 21 para los riegos de tipo psicosocial y los indicadores de rotación de la empresa. Se obtuvo como resultado que la sobreexigencias psicológicas presenta indicadores poco favorables, hallándose una mayor sobreexposición en la división técnica incidiendo en la rotación de los trabajadores. Se llega a la conclusión que las dimensiones de riesgos de tipo psicosocial como sobreexigencias psicológicas, estima e inseguridad influyen en el desempeño laboral y la rotación de los trabajadores.

Hurtado (2017), elaboró la tesis Doctoral: "Niveles de exposición a factores de riesgo psicosocial y la salud mental positiva en docentes universitarios de Enfermería de Cataluña", para la obtención del título de Doctora en Ciencias Enfermeras. Universidad de Barcelona (UB), Barcelona, España. El propósito fue determinar la correlación entre los riesgos de tipo psicosocial y el bienestar psicológico en profesores de una universidad en una facultad de Enfermería en Cataluña. Se elaboró escalas para evaluar las dimensiones del bienestar de los profesores la Escala de Salud Mental Positiva y se empleó la escala GHQ-12 para los riesgos de tipo psicosocial. Se obtuvo como resultado un puntaje de 114.8 (DE 12.0) para la Escala de Salud Mental Positiva. Apreciándose una mayor incidencia en las dimensiones de resolver problemáticas, relaciones interpersonales y autocontrol; por otro lado se encontró un menor puntaje para autonomía. Se encontró un mayor puntaje en los educandos titulares ($p = 0.01$), en profesores que manifiestan satisfacción con las interrelaciones sociales de manera poco satisfactoria ($p = 0.001$) y finalmente los que realizaban de 4 horas a más en la semana de trabajo físico ($p = 0.04$). Se aprecia una correlación significativa entre la escala GHQ-12 y la Escala de Salud Mental Positiva ($p=0.0001$). Las relaciones entre los puntajes de las Escala CuBIDU y la Escala de Salud Mental Positiva son negativas e inversamente proporcional. Se llega a la conclusión que existe una mayor prevalencia en profesores que dictaban a la par en de grado y maestría, en turnos dobles, en profesores que presentan interrelaciones sociales poco satisfactorias y en profesores que consumen flores de Bach y ansiolíticos. El incremento de labores online sin dejar la labor presencial y el problema para separar el trabajo y la vida personal afectan el bienestar psicológico de los profesores.

Lara (2015), realizó la tesis de Maestría: “Factores de riesgo psicosocial y su posible incidencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de una mediana empresa”, para obtener el título de Magíster en Seguridad y Salud Ocupacional. Universidad Internacional SEK (UISEK), Quito, Ecuador. Se empleó la escala de FPSICO para medir riesgos de tipo psicosocial del INSHT y la escala de satisfacción general. La muestra estuvo conformada por 127 colaboradores, 76 varones y 51 mujeres, con edades entre 25 y 29 años. En cuanto a los resultados se hallaron altos niveles en los factores de supervisión y participación (48%); soporte social y relaciones (38.5%). En cuanto a la satisfacción en el trabajo arroja un 71.10%, donde el 40.2% de los colaboradores tiene un entorno satisfactorio, el 48.8% tiene un entorno moderado y el 11% tiene un entorno perjudicial. Se encontró una correlación de -0.471, en la dimensión de interés por el colaborador/ retribución correlación de -0.438; la dimensión de autonomía con una relación de -0.350; por ultimo en la dimensión de sobrecarga de la labor con una relación de -0.244. Se concluye que hay una relación elevada de -0.471 en las dimensiones de contenido/ variedad y la satisfacción, además se observa una relación de -0.438 en las dimensiones retribución/ interés por el colaborador.

Sáenz (2015), elaboró la tesis Doctoral: “Factores de riesgo psicosocial, satisfacción laboral y salud: Estudio en una muestra de trabajadores del sector de la construcción”, para la obtención del título de Doctor en Psicología Clínica. Universidad de Huelva (UHU), Huelva, España. El propósito de la investigación fue identificar la correlación entre la satisfacción en el trabajo y la salud en el área de la construcción. La muestra estuvo constituida por 302 trabajadores (180 de Huelva y 123 de Sevilla). Se empleó la escala ISTAS21 para medir los riesgos de tipo psicosocial; en el caso de satisfacción laboral se utilizó la escala SF - 36. Como resultados el investigador resalta que el sector construcción es de riesgo elevado según el estudio presentando una correlación significativa y negativa entre los riesgos de tipo psicosocial y la satisfacción en el trabajo; respecto a la correlación con la salud se arrojaron resultados similares; se obtuvieron correlaciones significativas en los factores poca seguridad sobre el futuro, doble presencia, control de tiempos a disposición, conflicto de rol y sobreexigencias cuantitativas y psicológicas. En cuanto a los resultados de los factores como compromiso y calidad de liderazgo ha sido favorables. Se llega a la conclusión que los entornos de trabajo del sector de la construcción generan riesgos de tipo psicosocial.

Pastorino (2007), realizó la tesis de Maestría: "Factores psicosociales del trabajo y síndrome de burnout en trabajadores de la salud", para la obtener el título de Maestro en Salud Pública. Universidad de Chile (UCh), Santiago, Chile. El propósito de la tesis fue identificar la correlación entre las dimensiones de tipo psicosocial y el síndrome de Burnout, en colaboradores de un centro hospitalario en Santiago, Chile. La muestra estuvo constituida por 416 trabajadores. Se empleó la encuesta de Efectos psíquicos del Burnout y la escala de salud de Goldberg GHQ-28 y la escala ISTAS 21 para medir riesgos psicosociales. Los resultados para la dimensión de riesgos psicosociales de las sobreexigencias psicológicas obtuvo un 61,3 de puntuación, DS de 7,79; mediana de 62 pts., rango de 35-78 pts. En cuanto al control respecto a la tarea obtuvo 32 pts., con una DS de 7,58; mediana de 32 pts., rango de 15-55 pts. En cuanto a la encuesta de Efectos psíquicos del Burnout, obtuvo un 25,7 de puntuación, DS de 13,8; mediana de 21 pts., rango 12-84 pts. En cuanto a la escala GHQ-28 obtuvo un 5,7 de puntuación, DS DE 6,1; mediana de 4 pts., rango de 0-27 pts. Se concluye que en cuanto al síndrome de Burnout tiene una correlación a las dimensiones psicosociales demanda, control, apoyo social y donde el síndrome de Burnout tiene una correlación directa con las sobreexigencias psicológicas.

2.3. Bases Teóricas

2.3.1. Riesgos Psicosociales

2.3.1.1. Concepto

La OIT y la Organización Mundial de la Salud con su informe sobre los Componentes de tipo psicosocial en el centro de labores: Prevención, incidencia y naturaleza, de la reunión novena en Ginebra, conceptualizan los factores psicosociales como:

> "Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de

> organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo". (OIT, 1984) (p. 12)

En la Figura 1, diseñada por el OIT en 1984, mostrándose la correlación de las dimensiones de los riesgos de tipo psicosocial, salud, rendimiento del colaborador y satisfacción laboral.

Figura 1

Dimensiones de los riesgos de tipo psicosocial en el trabajo (OIT, 1984)



Según Moreno (2014) los riesgos psicosociales son concebidos como una etapa que se da en el colaborador debido a las condiciones de trabajo:

> "Un riesgo psicosocial laboral es el hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo, tiene una alta probabilidad de afectar negativamente a la salud del trabajador y además de forma importante. Es decir, son riesgos psicosociales caracterizados por una alta probabilidad de una consecuencia grave para la salud del trabajador, aunque en cada uno los efectos puedan ser diferenciales". (p. 8)

Lahera y Góngora (2002) definen los riesgos psicosociales como las condiciones laborales vinculadas a la ejecución de la tarea, al contenido de la labor y la empresa como tal; perjudicando el desempeño la tarea y la salud integral de los colaboradores.

2.3.1.2. Modelos de Riesgos Psicosociales

Adentrándonos dentro del terreno de los riesgos de tipo psicosocial hay varios modelos los cuales intentan exponer su procedimiento. En ese sentido se expondrán los modelos que van a fundamentar los hechos científicos respecto al tema en cuestión.

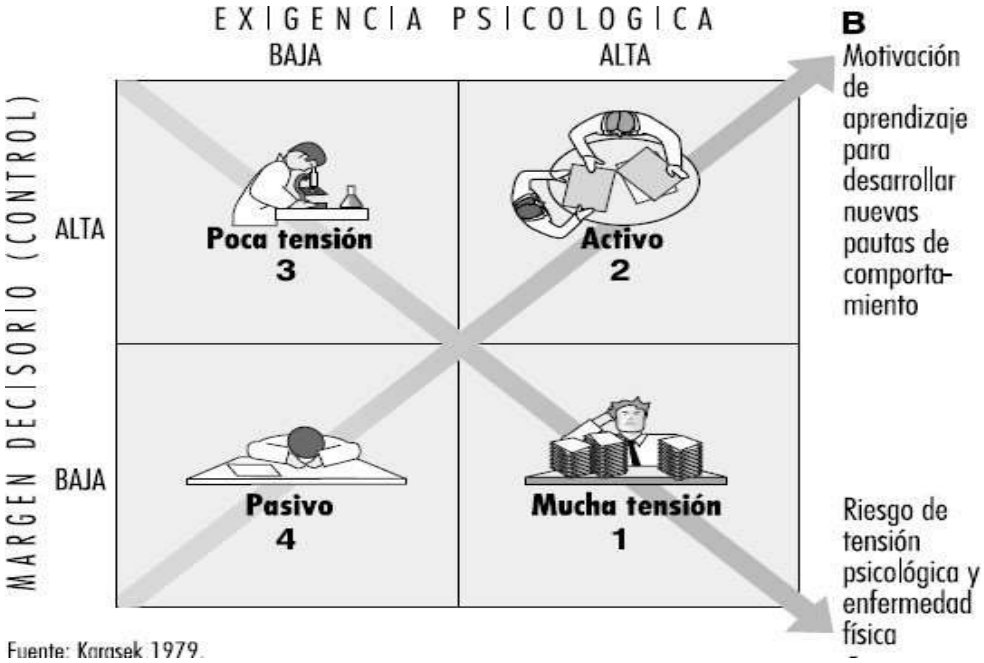
2.3.1.2.1. Modelo demanda/control. Este modelo resalta la temporalidad respecto a la autonomía en el colaborador para administrar sus ritmos y tiempos de trabajo, para el desempeño de una determinada tarea, respetando los recesos y el cabal goce del mismo (Karasek, 1979).

Según Karasek (1979) dos factores influyen en la ocurrencia de tensión en el trabajo: Las sobreexigencias en el trabajo y el autocontrol que hay respecto a ellas. De tal manera que el control desempeña la función de regulador.

La sobrecarga en el trabajo y la temporalidad en la presión, asociados a una escasa autonomía respecto al control de su trabajo, producen tensión laboral en el colaborador, catalogándose como labores de tensión alta, cuyas consecuencias afectan el bienestar en el trabajo, vinculado a enfermedades y tensión psicológica (Karasek, 1979). En contraposición las exigencias en el trabajo y un alto control, propician el desarrollo entre el personal y el aprendizaje activo. Cuando el colaborador tiene autonomía y asume el control de los tiempos para tomar decisiones y medidas respecto acciones a considerar, en base a sus competencias para solucionar determinada problemática.

Figura 2

Modelo de exigencias psicológicas - margen de toma de decisiones (Karasek, 1979)



Fuente: Karasek 1979.

Para comprender el modelo se debe de considerar que la carga laboral tiene relación directa con el aumento de la elaboración de bienes o servicios dependiendo del giro de la organización, los cuales se exigen que sean cumplidos por los colaboradores en el menor tiempo posible. Otro factor tiene que ver con la autonomía del colaborador el cual tiene estrecha relación con el puesto y el grado de autoridad, responsabilidad y competencias que tiene cada colaborador dentro de la organización. La alta demanda laboral en cuanto a ritmo, tiempo, dificultad de concentración, órdenes contrapuestas, interdependencias de áreas, cantidad demandada y complicaciones. En cuanto al control, se hace mención a los recursos del colaborador para llevar a cabo las demandas y el grado de autonomía para decidir cómo desempeñar su labor.

Luego de las variables alta demanda y bajo control, se agrega la variable apoyo social, configurándose el modelo demanda-control-apoyo social. Si esta última variable

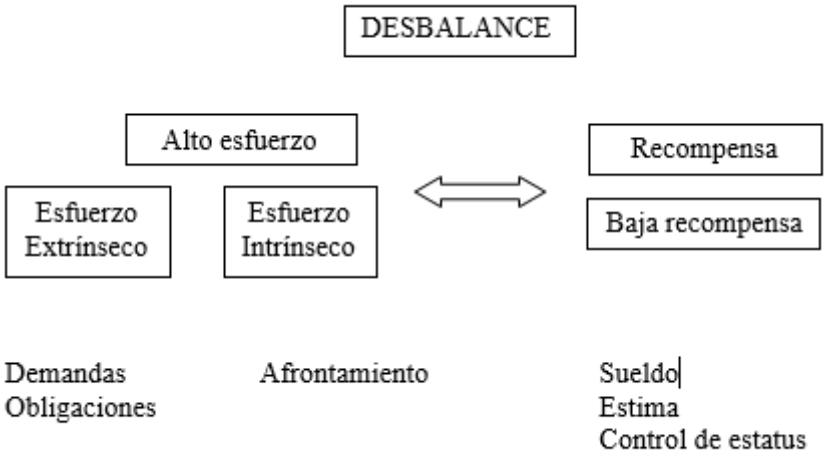
es baja, repercute en la salud del colaborador reduciéndola; si por el contrario es elevada, favorece al colaborador, reduciendo la tensión alta (Kristensen, 1995).

2.3.1.2.2. Modelo de desequilibrio esfuerzo - recompensa. Este acápite hace referencia a la correlación entre esfuerzo y recompensa, donde tensión en el trabajo se incrementa cuando el esfuerzo es inversamente proporcional a la recompensa, perjudicando la salud de los colaboradores en el transcurso del tiempo causando problemas cardiovasculares. El esfuerzo hace referencia a las exigencias en cuanto a las demandas en el trabajo y la motivación intrínseca para confrontarlas, siendo el salario un factor compensatorio, el reforzamiento social, oportunidades de estabilidad y promoción (Siegrist, 1996).

En la Figura 3, la estabilidad de tipos psicosociales del colaborador en sus funciones está condicionado a la apreciación que tenga respecto a las compensaciones, en tal sentido el esfuerzo estará sujeto a la cantidad, la dificultad de las tareas y la motivación para el desarrollo de las mismas.

Figura 3

Modelo del Desequilibrio Esfuerzo – Recompensa (Siegrist, 1996)



Al modelo esfuerzo - recompensa se agrega una nueva variable denominada sobrecompromiso que tiene una función reguladora entre ambas variables. Marcando la diferencia en el modelo esfuerzo - recompensa, con esta dimensión personal (Karasek, 1979).

Las variables esfuerzo-recompensa son más frecuentes en las investigaciones de los riesgos psicosociales luego de este modelo. La variable esfuerzo se operacionaliza como extrínseco para las exigencias de las demandas y responsabilidades; el sobresfuerzo interno se conceptualiza como la automotivación en los colaboradores para confrontar las demandas. En tal sentido las recompensas para este modelo radican en el apoyo social o estima, el control del estatus, y el sueldo para compensar el esfuerzo.

2.3.1.2.3. Modelo de demandas - recursos. En un principio el modelo se centró en los efectos negativos del estrés; luego se expande con el modelo del proceso dual, que adiciona el work engagement como consecuencia positiva (Schaufeli y Bakker, 2004).

Demerouti, Nachreiner, Bakker y Schaufeli, (2001) propone en este modelo la categorización de las condiciones laborales en dos clases: las demandas en el trabajo y los recursos laborales. El objetivo de estos autores fue mejorar el modelo demanda control de Karasek (1979), dándoles más dinamismo a la interrelación entre las variables en relación al contexto situacional de la organización.

Las demandas en trabajo hacen referencia a "los aspectos físicos, sociales u organizacionales del trabajo que requieren esfuerzo físico o mental mantenido y que, además, están asociados con ciertos costes psicológicos y fisiológicos (por ejemplo, extenuación)" (Demerouti et al., 2001) (p. 501). Las cuales incluyen las sobreexigencias en cuanto a la carga de trabajo, el entorno del espacio físico, el horario, la presión temporal, etc. Intrínsecamente las demandas laborales malas, sin embargo conllevan al estrés, debido a exigencia que se le da al colaborador, sin una adecuada recuperación.

Los recursos laborales hacen referencia a los factores organizacionales, sociales, interpersonales, físicos y psicológicos, asociados a la tarea y la organización de la misma, que reducen las consecuencias que acarrean las demandas laborales, favoreciendo los factores intrínsecos de la motivación del colaborador. Contribuyendo al cumplimento de metas organizacionales, impulsando el aprendizaje y el desarrollo del trabajador (Bakker y Demerouti, 2007).

El modelo demanda-recursos hace referencia a la relación de las exigencias en cuanto a las demandas concretas y los recursos que se disponen, cuyos resultados de dicha interacción repercuten en el trabajador. En tal sentido un área de trabajo donde exista una

elevada exigencia de demandas y bajos recursos para afrontar dichas demandas, implica un aumento de burnout, por otro lado mientras exista una relación directa entre demanda y recursos implica una mayor motivación por parte del trabajador (Bakker, Veldhoven y Xanthopoulou, 2010). Bakker y Demerouti (2007) nos dicen que si hay una relación donde las demandas sean mínimas y muchos recursos la motivación será elevada; mientras que si las demandas y recursos son bajas, existirás niveles bajos de estrés y motivación.

2.3.1.2.4. Modelo experiencias - demandas - recursos. Este modelo tiene tres factores que se interrelacionan en dos fases diferentes: una fase elemental de desgaste energético que produce estrés y desemboca en una baja eficacia y la otra fase elemental de motivación que genera una elevada eficacia (Salanova, LLorens, Cifre y Martínez, 2006). Este modelo recoge el aspecto dual y adiciona los recursos personales a los recursos laborales, destacando la autoeficacia para confrontar el estrés.

Bajos ratios de autoeficacia se vinculan a altas demandas laborales, con los mínimos recursos disponibles produciendo un espiral negativo que degenera en burnout, el cual disminuye aún más la autoeficacia generando un círculo vicioso repetitivo. En contraparte cuando hay mayor autoeficacia, se vincula a una menor demanda laboral y más recursos disponibles, produciendo mayor engagement y menos burnout. Asimismo una mayor motivación reforzara la sensación de autoeficacia (Salanova et al., 2006).

El modelo recursos-experiencias-demandas de Salanova, (2005) comprende el estrés desde un panorama procedimental, donde el colaborador responde ante agentes estresores estimado los mismos y sus recursos para afrontarlos. Las fases de estrés se dan de la siguiente manera:

1. Los factores generadores de estrés en el trabajo son los organizacionales, sociales y físicos que implican una carga psicológica constante, causando un desgaste físico y psicológico al trabajador.

2. Los recursos desde el ámbito personal y laboral son los factores psicológicos, organizacionales, sociales y físicos, que influyen para alcanzar los objetivos organizacionales, disminuyen las demandas y promueven el desarrollo y el crecimiento en el trabajo.

3. Las repercusiones del estrés en el campo organizacional y psicosocial.

La sincronía de las exigencias de trabajo y las herramientas con las que se dispone, reducen las consecuencias como la desmotivación, como cuando se tiene bajas demandas laborales y abundantes recursos.

2.3.1.3. Características de los Riesgos de tipo Psicosocial

Moreno y Báez (2010) establecieron 4 rasgos de los riesgos de tipo psicosocial, siendo que estos:

a) Producen afectación a los derechos básicos del colaborador. El individuo como tal en su calidad humana, se encuentra salvaguardado por los derechos universales y las leyes. En tal sentido los riesgos psicosociales hacen referencias a las características elementales del trabajador promedio, en el respeto por su entereza física, en su dignidad, su libertad, así como el derecho a la disposición de la salud en su aspecto negativo y positivo. Los riesgos psicosociales más frecuentes son el acoso laboral, la violencia, los cuales atentan contra la integridad moral y física del individuo, afectando sus derechos elementales.

b) Tienen consecuencias generales en la salud del colaborador. Sin mediar en lo grave del riesgo estos producen consecuencias primarias y generales intrínsecos al mismo riesgo, aun así estén los factores reguladores.

c) Producen afección al bienestar mental de los colaboradores. Los riesgos de tipo psicosocial como el estrés, el acoso en el trabajo, el mobbing, etc. tienen consecuencias en el aspecto físico de los colaboradores, siendo más marcadas las consecuencias en cuanto a la salud mental de los mismos. La sobreexposición a dichos riego psicosociales repercuten de manera general al colaborador, en cuanto a su estabilidad emocional, así como a su adaptación dentro del ámbito laboral.

d) Presentan protección legal. Se debe de proteger al colaborador dentro del ámbito laboral, brindándoles el soporte y las condiciones para desenvolverse de la mejor manera dentro de la empresa, en tal sentido es fundamental comprender la importancia

de los riesgos de tipo psicosocial y los efectos sobre la salubridad, por lo cual es necesario que se les de protección legal y que se genere jurisprudencia.

2.3.1.4. Principales Riesgos Psicosociales

a) Estrés en el trabajo. En el quehacer diario los colaboradores están sujetos al logro de objetivos para lo cual deben superar los problemas que se dan en el entorno laboral, generándose en ellos una sobrecarga tanto física como mental, lo cual incide en el desenvolvimiento de su desempeño laboral y sus habilidades para sortear los requerimientos del propio trabajo.

De esta manera el estrés constituye un factor psicosocial que genera cansancio en el organismo, entorpeciendo las reacciones de ajuste y acomodación del mismo (Moreno y Báez, 2010).

La OIT (1986), conceptualiza al estrés como las reacciones físicas y emocionales para afrontar los requerimientos del trabajo y las sobreexigencias que son incoherentes con los recursos, las habilidades y conocimientos con los que se cuenta en ese momento.

Las consecuencias que genera el estrés a la salud perjudican aspectos tanto físico como mental de los individuos, llegando a grados de somatización debido a las sobrecargas que se les da. La sobreexposición durante mucho tiempo a factores estresores ocasiona desajustes en el organismo, desencadenando la ocurrencia de ciertos malestares. En tal sentido las relaciones favorables ante el estrés, constituyen una adecuación óptima. Sin embargo cuando el organismo no acciona de forma eficiente, hay un deterioro físico y una desadaptación (Del Hoyo, 2004).

Figura 4

Consecuencias físicas del estrés (Del Hoyo, 2004)

Trastornos	Consecuencias
Gastrointestinales	Digestiones lentas, dispepsia funcional, colitis ulcerosas, intestino irritable, úlcera péptica, etc.
Cardiovasculares	Arritmias cardiacas, enfermedades coronarias(angina de pecho e infarto de miocardio), hipertensión arterial, etc.
Respiratorios	Sensación de opresión en la caja torácica, asma bronquial, disnea, hiperventilación, etc.
Endocrinos	Síndrome de Cushing, diabetes, hipotireoidismo, hipertiroidismo, hipoglucemia, etc.
Sexuales	Alteraciones de la libido, impotencia, coito doloroso, eyaculación precoz, vaginismo, etc.
Dermatológicos	Sudoración excesiva, dermatitis atípica, prurito, tricotilomanía, etc.
Musculares	Alteraciones en los reflejos musculares (hiperreflexia e hiporreflexia), tics, calambres y contracturas, dolores musculares, rigidez, etc.
Otros	Artritis reumatoide, cefaleas, insomnio, trastornos inmunológicos (gripe, herpes, etc.), falta de apetito, dolor crónico, etc.

b) Violencia. Es un factor de riesgo en el trabajo que con el tiempo fue tomando mayor cobertura legal y jurisprudencia, ya que presenta repercusiones respecto al bienestar físico y mental en los colaboradores, incidiendo en el bienestar laboral. La OIT (2003) reconoce la violencia en el trabajo como todo accionar, acontecimiento o conducta irracional donde el individuo es delinquido, amedrentado, subordinado o lastimado en el contexto laboral.

En tal sentido entendemos a la violencia en el trabajo como toda acción que atente contra un colaborador, sea esta una agresión física o psicológica, cuyos efectos pueden alterar el bienestar laboral y hacer mella sobre la salud en el trabajo.

c) Acoso Laboral. La terminología mobbing se utilizó en los años 80 por Leymaan. Nace del inglés mob que señala a un grupo incitado que encima a otro individuo de forma hostigante o amigable (Rojo y Cervera, 2005).

Para Rojo y Cervera (2005) respecto al acoso en el trabajo nos dicen que se busca que el victimario deje el trabajo debido al acoso psicológico intenso y constante sobre el individuo. Atentando contra la dignidad, la reputación, la estabilidad en el trabajo, la integridad psicológica o física de los colaboradores.

Para Moreno y Báez (2010) el acoso en el trabajo o mobbing es de los riesgos en el trabajo más trascendentales.

Según Rojo y Cervera (2005) el acoso en el trabajo iniciaría en 2 circunstancias diferentes:

- Comenzando por los que acosan contra el victimario, reconocido como distinto a ellos.
- En cuanto a las órdenes que recibe el acosado por parte de sus superiores, procurando que renuncie sin tener que despedirlo.

d) Acoso Sexual. Según Castillo (1997) el acoso sexual en el ámbito educativo o laboral requiere de atención psicológica, médica, etc.; si bien también se da en hombres, es más usual contra la mujer y refleja el poder que se ejerce sobre las mismas en base al patriarcado que genera desigualdad de género.

Según el Congreso de la República (2009) en el trascurso del tiempo se ha creado jurisprudencia para la prevención legal del acoso sexual en el trabajo. En el Perú existe la Ley de prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual - ley N° 27942 que tiene la función preventiva y sancionadora respecto al acoso sexual, producto de la interrelación de poder y subordinación; siendo modificado el 2009 con la ley N° 29430 agregando que se dé entre individuos con relación de dependencia, rangos, categoría, cargo, puesto, salario.

Esta ley tiene aplicación en entidades tanto públicas como privadas, dándole la facilidad al acosado de renunciar de forma inmediata, sin estar obligado dar aviso con 30

días previos, además de la facultad de pedir un resarcimiento por los daños y perjuicios ocasionados. Dicha ley exige a los empleadores generar un entorno laboral saludable, en base al respeto mutuo y con el deber de notificar al MINTRA, cualquier incidente relacionado con el acoso sexual en la organización.

e) Inseguridad Contractual. En el trascurso de los años ha ido cogiendo mayor relevancia, debido a que el estado y sus ministerios buscan propiciar las condiciones idóneas para los trabajadores en cuanto a lo contractual y laboral, protegiéndolos con las normativas de ley vigentes.

En cuanto a inseguridad laboral Moreno y Báez (2010), menciona que es todo acontecimiento donde el colaborador siente incertidumbre respecto a su estabilidad en el trabajo y donde percibe pocas oportunidades de desarrollo y crecimiento dentro de la empresa. Donde tanto la salud mental como física del colaborador es menoscabada al tener la inseguridad constante de quedarse sin trabajo.

f) El burnout o Desgaste Profesional. Es un efecto crónico del estrés que aqueja al colaborador (Moreno y Báez, 2010).

El burnout no se da a causa de la inseguridad del colaborador, sino de las exigencias emocionales e interpersonales inherentes a la tarea, donde el colaborador no dispone de los recursos necesarios para afrontarlas. El burnout constituiría el principal efecto de la labor interpersonal que desarrollan los colaboradores en su entorno laboral, inherentes y muy marcados a los trabajos de servicios (Moreno y Báez, 2010).

Según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo [INSHT], (2006) se observan 5 etapas en el proceso de burnout:

- Fase de entusiasmo o inicial: Se percibe entusiasmo por el nuevo puesto laboral, buena energía, buenas expectaciones por el trabajo, inclusive sin preocuparle extender su horario.
- Fase de estancamiento: Cuando los intereses profesionales no se ven alcanzados, se analizan las compensaciones recibidas, distinguiendo que la interrelación esmero y contraprestación no es equitativa. En tal sentido se da el estrés a causa

de la desigualdad de las exigencias demandadas y las herramientas con las que se cuenta, siendo imposible para el colaborador actuar de manera eficiente.

- Fase de la frustración: Donde se da la decepción y desanimo en el colaborador, donde cree que su labor no tiene razón, sintiéndose irritado, generando discusiones en su área. Hay un menoscabo en la salud, ocurriendo percances en cuanto a fisiológico, conductual y emocional.
- Fase de apatía: Se aprecia el empleo de mecanismos de defensa, iniciado en cambios de actitud y de comportamiento como atender a los usuarios de manera alejada y mecanizada, se aprecia un cierto cinismo por velar por sus propios intereses, más que el servicio a los usuarios, andando a la defensiva y siendo esquivo de los trabajos que generen estrés.
- Fase de quemado: Finalmente ocurre un acabose cognitivo y emocional con implicaciones en la salud. Además de obligarlo a abandonar en trabajo y empujarlo a una vida laboral de frustración y donde no es realmente satisfecho.

2.3.1.5. Dimensiones Psicosociales

2.3.1.5.1. Exigencias psicológicas del trabajo. Son de tipo emocional y tiene dos variantes, una cuantitativa que es el total de labores en función del tiempo con el que se dispone y otra dimensión en cuanto al tipo de tarea en función de si se labora o no con personas (Moncada, Llorens, Andrés, Moreno y Molinero 2014).

Según Boada, De Diego y Agulló (2004) las sobreexigencias de índole psicológico cuantitativas están en función de la cantidad de labores y el período dado para hacerlo; por otro lado las sobreexigencias cualitativas son sensoriales, emocionales y cognitivos, los cuales se tienen que confrontar en el centro de labores.

Es necesario analizar la definición de trabajo emocional si queremos entender las necesidades en cuanto a las emociones que debe asimilar el colaborador para dirigir su comportamiento que para Mababu (2012) implica proyectar emociones preconcebidas por la organización para interactuar con los usuario, en ocasiones dichas emociones no son compatibles con las que siente el trabajador, viéndose en la exigencia de adoptar tácticas para afrontar dicha situación.

Según Erickson y Ritter (2001) las exigencias de tipo emocional en el trabajo pueden afrontarse con estrategias para controlarlas y aceptarlas de buena manera:

- Autorregulación de forma natural o automático: Establecerse de forma empática en relación a lo que la organización quiere que proyecte y lo que el trabajador proyecta, de tal forma que sea naturalmente y sin verse forzado.
- Acto superfluo: Donde el colaborador regula y proyecta su emoción en el momento del diálogo con el usuario, como cuando un cajero simula una sonrisa con un usuario malcriado, todo por hacer su trabajo.
- Acto profundo: En este caso el colaborador emplea una táctica para manejar sus emociones para proyectar una conducta adecuada frente a los clientes.

Esta dimensión está vinculada a la cantidad de la carga laboral y el tiempo con el que se dispone para realizarlo, es decir al volumen y la administración del tiempo para realizarlo. Tiene una interrelación con el ausentismo, un sueldo reducido, una tecnología pobre, con pocas herramientas para su desarrollo, con plazos cortos y altos estándares de calidad, que conllevan a sobreexigencias psicológicas en el colaborador.

2.3.1.5.2. Conflicto trabajo-familia. La preocupación por atender las exigencias del trabajo y de las labores del hogar, puede afectar en bienestar de los trabajadores. Esto incrementa las exigencias, incrementando también el tiempo para desarrollar las tareas, presentándose la obligación de manejar ambas situaciones sin que una afecte a la otra, esto constituye una realidad que tienen mayor incidencia en las mujeres que hacen una doble labor tanto en el hogar como en la organización (Moncada et al., 2014).

2.3.1.5.3. Control sobre el trabajo. La definición está enfocada en el bienestar y para Karasek, consta de 2 factores: Desarrollo de competencias y autonomía. Un elevado autocontrol sobre la labor promueve el aprendizaje y el trabajo activo, dándole significancia a su labor (Moncada et al., 2014).

La facultad de tener autonomía para tomar decisiones en la organización, (Peiró y Salvador, 1993) es el autocontrol que el colaborador tiene respecto la tarea que desempeña. Dicho control involucra resolver inconvenientes, asignación de tarea, organización, volumen y cantidad de trabajo; evidenciándose la habilidad del colaborador de tomar las mejores decisiones.

Este modelo (Karasek, 1979), se enfoca en la facultad del colaborador para administrar las herramientas en la organización transitoria de las exigencias en el trabajo, en cuanto al ritmo, recesos y el goce de los mismos, teniendo una autonomía transitoria.

Conceder que los empleados desarrollen su trabajo con un grado de libertad, empleando sus propias tácticas para el desarrollo de su labor, les da el poder de asumir las metas de la organización, apreciándose la optimización del tiempo laboral, sintiéndose satisfecho por su desempeño y con mejores ánimos en el aspecto físico y emocional que desemboca en una óptima salud dentro de la organización.

2.3.1.5.4. Calidad de liderazgo y soporte social. Cassel (1976), adecuó la definición del soporte social a la teoría de la salud pública para explicar de forma causal los padecimientos de enfermedades vinculadas al estrés. Quería descubrir porque algunas personas afrontaban el estrés más que otras. Cassel observó que los humano y los animales que eran sometidos a agentes estresores con un grupo similar, demostraban menos efectos que una persona u animal separada.

Coob (1976), afirmó que el apoyo social haría una función protectora respecto al estrés, identificando que la sola presencia de otro individuo no basta para que se configure un real apoyo social, agregando que se necesita una transferencia de "información", identificando tres clases: el apoyo emocional como información que hace que el individuo se sienta apreciado; el apoyo de la estima donde la información genera la percepción de ser valorado y estimado; el sentido de pertenencia debido a que la información promueve la pertenencia a la intercomunicación y compromisos recíprocos.

La organización nos da la oportunidad de interrelacionarnos con otras personas, lo cual tiene cierta incidencia sobre la salud, ya que el apoyo social ejerce la función de articular dichas relaciones y el aspecto emocional le da el sentimiento de grupo. El establecimiento de jerarquías hace aún más complejo estas interrelaciones.

El soporte social es la relación de correspondencia que se dan entre personas, con el propósito de favorecer al individuo favorecido (Shumaker y Brownell, 1984).

El sostén social es el conjunto de individuos con los que se sabe que se puede contar para afrontar las dificultades que generan estrés, los mismos que darán un soporte,

sosiego y preocupación por el prójimo (Saranson, Saranson, B., Hacker y Bashman, 1985).

Según Thoits (1982) el apoyo social implica un grado de satisfacción producto de la relación con otro individuo, por medio de la identificación, el afecto, el soporte, la aceptación y la confianza.

Este factor se da cuando las labores son separadas, sin soporte de líderes o subalternos para el desempeño de la tarea. El apoyo social implica dar auxilio al compañero que lo necesita, donde el jefe tiene que asumir el liderazgo del grupo de forma eficaz para cumplir los objetivos organizacionales.

Según Moncada et al. (2014) el apoyo social implica una parte funcional, donde se da respuesta a una necesidad de soporte por parte de los jefes o colegas respecto a una dificultad. Por otra parte la eficacia del liderazgo por parte de los superiores para la gestión del grupo.

2.3.1.5.5. Compensaciones de la labor. La equidad entre la compensación en relación al esfuerzo sienta la base del modelo recompensa - esfuerzo. La interrelación del sobreesfuerzo alto y la poca retribución en un tiempo prolongado significa un problema a considerar. Adicional al sueldo, la estabilidad contractual y el reconocimiento constituyen unas de las retribuciones más significativas. Para Moncada et al. (2014) además de la estabilidad laboral, los estudios confirmaron que la falta de condiciones laborales adecuadas es relevante para el bienestar.

La disyuntiva por el futuro en relación al trabajo, atemorizan al colaborador, por la inseguridad de quedarse sin una fuente de ingreso que le de sustento a su familia, siendo que no se tiene el control absoluto respecto a su estabilidad laboral (Moreno y Báez, 2010).

El modelo de sobreesfuerzo - recompensa y desbalance estudia la relación entre el sobreesfuerzo elevado y retribuciones bajas, arriesgando el bienestar de los colaboradores. Donde las compensaciones son el sueldo, la estabilidad en el centro de labores, la falta de ascensos y oportunidades de desarrollo, discrepancia en el status de trabajo, apoyo, respeto, trato equitativo y el reconocimiento (Vieco y Abello, 2014).

Los modelos clásicos de compensación son el salario y los beneficios sociales según ley, sin embargo es fundamental comprender, atender y atender las necesidades de los colaboradores, comprendiendo que para todos no es la misma y que cada colaborador tiene sus propios objetivos (Vergara, 2007), por lo cual es idóneo dar un conjunto de beneficios remunerativos en función de cada colaborador.

2.3.1.5.6. Capital Social. Según Moncada et al. (2014) Se define capital social al compendio de recursos del grupo que contribuyen a resolver los problemas entre todos. Siendo que cada colaborador tiene un cierto grado de jerarquía, la cooperación se debe de dar en base a una justicia organizacional que da mayor confianza.

Siendo un recurso que el equipo genera de forma colectiva, beneficiando a los integrantes, formando interrelaciones recíprocamente vinculantes y que evidencia una relación con la salud. En tal sentido un escaso capital social se da cuando hay un trato desigual o hay desconfianza entre colaboradores y los jefes directivos (Moncada et al., 2014).

Para Moncada et al. (2014) el capital social en un entorno de trabajo, se comprende como el total de trabajadores que contribuyen para resolver las dificultades y alcanzar las metas organizacionales, siendo importante establecer justicia y confianza.

Figura 5

Dimensiones de tipo Psicosocial Metodología istas 21 versión media (Moncada, Andrés, Moreno, Llorens y Molinero, 2014)

Grandes grupos	Dimensiones Psicosociales
1. Exigencias de índole psicológico: Presenta dos variantes: Cuantitativa: hace referencia a la cantidad de tareas en función del tiempo con el que se dispone. Tipo de tarea: las exigencias psicológicas son diferentes dependiendo si se trabaja con otros individuos, siendo exigencias psicológicas emocionales.	**1. Exigencias cuantitativas** - Se desprenden del volumen de trabajo. Son elevadas cuando hay más tareas de la que podémonos hacer en el tiempo determinado. - Se vincula con el ritmo y con el tiempo de la tarea. - Se vincula con la carencia de trabajadores, el deficiente control de los tiempos o la escaza planificación. **Las elevadas exigencias cuantitativas podrían implicar una extensión de la jornada de trabajo.**
	2. Ritmo de trabajo - Intensidad de la labor, vinculada con el tiempo y la cantidad. - Tienen un similar comienzo que las exigencias cuantitativas, sin embargo se considera que el ritmo puede ser cambiante para el mismo volumen de tareas o en diferentes contextos (poco personal, equipamientos dañados, presión de usuarios).
	3. Exigencias emocionales - Exigencias para no relacionarnos emocionalmente que se produce de las interrelaciones que ocurren en la organización, generalmente cuando se dan servicios a individuos y se busca cambios en ellos como: que realicen un procedimiento médico o desarrollen una competencia. **Las jornadas extendidas configuran una incremento de la exposición y generan una elevada fatiga emocional que necesitará tiempos alargados de reposo.**
	4. Exigencia de ocultar emociones - Implica tener constantemente una postura neutral, sin importar la conducta del cliente, se aprecia cuando se da servicios (servicios sociales o de protección, enseñanza). Se da incluso la relación con jefes y colegas.
2. Conflicto trabajo-familia: La obligación de atender a las necesidades del trabajo y del hogar afecta el bienestar y la salud. Incrementan la jornada laboral, las demandas y la obligación de sobrellevar ambas labores genera un problema de tiempos y más aún en las mujeres.	**5. Doble presencia** - Exigencias simultáneas, del trabajo y del hogar. **Son elevadas donde las sobreexigencias del trabajo afectan las del hogar.** - En el trabajo están sobreexigencias cuantitativas, la organización, incremento de la jornada laboral, la duración e implica independencia del colaborador, por ejemplo, horarios incongruentes con la labor de cuidado de individuos o el aspecto social.
3. Control sobre la labor: Tiene dos dimensiones: autonomía y desarrollo de habilidades.	**6. Influencia** - Es el grado de autonomía que se tiene en el trabajo, en función de las tareas y en la manera en que se desarrolla. - La participación que cada colaborador tiene en las decisiones sobre su trabajo, con la forma de trabajo de los directivos y si permiten la participación y si empoderan a su personal y les da autonomía. Podría tener una elevada correlación con las oportunidades de desarrollo.

	7. Oportunidades de desarrollo - Son las posibilidades que nos da la organización para demostrar las competencias, destrezas y experiencia y les da la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos.
Un elevado control en el trabajo contribuye al trabajo activo y el aprendizaje, donde también es fundamental darle sentido al trabajo.	- Implica los niveles de complejidad y de variedad de las tareas. Los trabajos estandarizados y repetitivos son nocivos. **8. Sentido de la labor** - Aparte del trabajo y las compensaciones, la labor cobra sentido si se vincula con valores (relevancia social, aprendizaje, utilidad, etc.) contribuyendo a enfrentar de buena manera las sobreexigencias. - Vinculado con el contenido, la importancia de las funciones, y la forma en que contribuye al servicio o producto final.
4. Apoyo social y calidad de liderazgo: Constituye el factor funcional de las interrelaciones que se da en la organización y la parte emocional es el sentimiento de grupo. El establecimiento de jerarquías, los colegas y jefes le dan una mayor complejidad a las interrelaciones.	**9. Apoyo social de los colegas** - Es tener el soporte requerido de los colegas, en el tiempo necesario para hacer la tarea. - El escaso apoyo entre colegas tiene que ver con la forma de administración de personas que obstaculizan la colaboración y la conformación de equipos, promoviendo la competencia sana, estableciendo las funciones, modificando las jornadas, de manera arbitraria y poco clara. **10. Apoyo social de los jefes** - Es tener el soporte requerido de los superiores, en el tiempo necesario para hacer la tarea. - La escasa ayuda de los jefes es debido a la carencia de métodos delimitados de administración de personas que promuevan el proceder del jefe como soporte al grupo, al área que administra. **11. Calidad de liderazgo** - Hace referencia a la administración de equipos que efectúan los superiores. Tiene relación con la dimensión de apoyo social de superiores. - Se vinculan con los métodos de administración de personas, el adiestramiento y disposición de los jefes para realizarlos. **12. Sentimiento de grupo** - Sensación de pertenecer al grupo, es un indicador de la calidad de las interrelaciones en la organización; es el lado emocional del soporte social. **13. Previsibilidad** - Es contar con la información apropiada, necesaria y en el momento para desarrollar de buena manera la tarea y para adecuarse a los entornos cambiantes como tecnologías, reestructuraciones, directivas nuevas, etc. - La ausencia de previsibilidad está vinculada con la carencia de información y con la comunicación centralizada en asuntos superficiales y no en las diarias y principales. **14. Claridad de rol** - Comprensión precisa respecto al trabajo a desempeñar, metas, recursos a herramientas, grado de autonomía en la labor y responsabilidades. - Se vincula a la existencia y comprensión de los colaboradores de una conceptualización de los puestos de trabajo. **15. Conflicto de rol** - Sobreexigencias discordantes en la labor y que generan problemas de tipo ético o profesional.

	- El colaborador debe enfrentar el desarrollo de su trabajo con los que podría discrepar o le generen conflictos éticos (como sacar vagabundos de una tienda, o donde se debe de "elegir" entre órdenes contrapuestas (cuando a un chofer que se le da un periodo de llegada, sin prevalecer los reglamentos de tránsito).
5. Compensaciones de la labor: La equidad de las retribuciones alcanzadas a causa del sobreesfuerzo del trabajo instituye la fuente principal del "modelo esfuerzo – recompensa". La relación de un sobreesfuerzo alto y un menor grado de retribución en el tiempo implica un riesgo para el bienestar del colaborador. Además del salario, la estabilidad laboral y el reconocimiento, son dos de las retribuciones más significativas. Los estudios han evidenciado que la incertidumbre respecto a las condiciones laborales principales tiene relación con la salud.	**16. Reconocimiento** - Estimación, trato equitativo y respeto por parte de los directivos de la organización. - Son varios factores de la administración de personas, como las estrategias laborales son participativas o no, la presencia de preferencia en los ascensos, horarios, designación de funciones, etc. **17. Inseguridad Laboral** - Inquietud sobre el futuro en función a la estabilidad laboral y la oportunidad de hallar otro empleo similar al actual. - Cada colaborador lo interioriza de manera diferente, dependiendo de la etapa de desarrollo o sus obligaciones familiares. **18. Inseguridad respecto las condiciones laborales** - Inquietud sobre el futuro en función de las modificaciones de las condiciones laborales (como los horarios, las tareas, el sueldo, etc.). - Vinculadas con intimidaciones de empeoramiento de las condiciones laborales actuales (como si la designación arbitraria de tareas o jornadas, etc.) o modificaciones futuras (como cambio organizacional, externalización de puestos o servicio, etc.). - Este escenario es aceptado de manera diferente en función de la etapa de desarrollo o las obligaciones familiares, los colaboradores con menos oportunidades de encontrar empleo, aceptarían que se les baje las condiciones laborales, antes que perder su trabajo.
6. Capital social: Conglomerado de recursos colectivos que acceden a que los implicados resuelvan ellos mismos la tarea. Existen distintos grados de jerarquía en la organización, con distintos grados de poder, siendo importante establecer confianza en base a una justicia organizativa.	**19. Justicia** - Si los colaboradores son tratados equitativamente. - Vinculado con la participación en toma de decisiones, el razonamiento, sus fundamentos éticos y la facultad de cuestionarlas. - La causa de la injusticia puede ser debido a las malas prácticas de gestión laboral. - Los métodos de trabajo pueden consentir la arbitrariedad de las decisiones vinculadas con resolver problemas, con la asignación de las tareas o los ascensos. **20. Confianza vertical** - Es la confianza que se tiene de que los directivos y los colaboradores operaran de forma apropiada. En una interrelación de jerarquía desproporcional, la confianza radica en la seguridad de que quien tiene más poder no sacará provecho de la debilidad de otros individuos: no aumenta la confianza con un trato injusto. - La desconfianza tiene relación con la justicia y las prácticas de administración de personal vinculadas al trato igualitario y la transparencia.

2.3.2. Satisfacción Laboral

2.3.2.1. Concepto

Herzberg en los años 50, dio la definición de "enriquecimiento del puesto", constantemente empleado en la actualidad, donde los trabajadores estén satisfechos si realizan tareas que hagan que se desarrollen mentalmente y tener más responsabilidades en su trabajo. Las investigaciones realizadas en los 60 y 70 lograron elaborar una estrategia para mejorar el trabajo, relacionado con el enriquecimiento del mismo, la meta de incrementar el desempeño y la satisfacción de los colaboradores (Parra y Paravic, 2002).

Loitegui (1990) emplea las siguientes terminologías para definir la satisfacción: moral, motivaciones, actitudes, satisfacción en el trabajo. Señala que la satisfacción en el trabajo se da cuando el individuo halla el placer o felicidad en relación al trabajo.

La satisfacción en el trabajo es un medidor de la calidad laboral, influenciando en la predisposición hacia el trabajo, desde un nivel funcional, social, particular, higiénico o económico.

Según los distintos conceptos se concluye que la satisfacción en el trabajo es la predisposición del colaborador respecto a las tareas y la organización. Es la fase gratificante de percibirse involucrado con la tarea, es el grado de aprecio a su trabajo (Caballero, 2002).

2.3.2.2. Teorías

2.3.2.2.1. Teoría de la higiene motivacional (Herzberg). Herrera y Leon (2017) mencionan que la teoría de Herzberg indica que hay dos factores, los higiénicos o extrínsecos y los motivacionales o intrínsecos. Los factores higiénicos hacen referencia a entornos físicos y psicológicos, son las circunstancias laborales, el sueldo, las estrategias organizacionales y la estabilidad laboral. Los factores motivacionales hacen referencia a la labor en sí misma, el contenido, el logro y la responsabilidad. Para esta teoría los factores higiénicos evitan la insatisfacción laboral y los agentes motivacionales dan satisfacción laboral.

Según el INSHT (2011), Para la teoría bifactorial estos agentes higiénicos sólo previenen la insatisfacción laboral, sin embargo no producen la satisfacción laboral, debido a que esta solo está en función de los agentes motivacionales, siendo propios de la labor, como el contenido del trabajo, el logro, la responsabilidad, etc.

Figura 6

Teoría Bifactorial de Herzberg, Mausner y Snyderman (1959)

	FACTORES MOTIVADORES			FACTORES HIGIÉNICOS	
SATISFACTORES	Agentes que si están bien generan satisfacción	Agentes que si están mal no generan insatisfacción	INSATISFACTORES	Agentes que si están bien no generan satisfacción	Agentes que si están mal generan falta de satisfacción
	-Desarrollo eficaz de la labor	-Carencia de responsabilidad		-Alto estatus	-Deficientes interrelaciones personales
	-Aceptación del logro en los directores y colegas	-Labores aburridas y rutinarias		-Aumento de sueldo	-Poco sueldo
	-Asensos en la organización, etc.			-Estabilidad laboral	-Pésimas condiciones laborales

Este modelo precisa que los colaboradores se ven relacionados con dos agentes: los factores intrínsecos vinculados a la clase y naturaleza, haciendo referencia al contenido de la tarea, produciendo satisfacción laboral y los factores higiénicos, relacionados a entornos psicológicos y físicos del cargo, también las estrategias de la organización, gestión de recursos, interrelación en el trabajo (jefe, dependientes y colegas), sueldo, etc., que generan insatisfacción laboral. En tal sentido si mejoran los agentes extrínsecos se podría modificar la insatisfacción del colaborador hacia una postura imparcial y que si se incrementa los agentes intrínsecos, la organización cambia su estatus de imparcial a la satisfacción en el trabajo.

Del modelo de Herzberg se infiere que el origen de la satisfacción en el trabajo, no necesariamente son del entorno, sino que también se vinculan al contenido. En tal sentido se infiere que para incrementar la satisfacción en el trabajo se necesita mejorar el entorno laboral y el contenido del mismo.

2.3.2.2.2. Teoría del ajuste (Dawes). Según Herrera y Leon (2017), Dawes desarrolla este postulado desde la perspectiva en la que el colaborador tiene destrezas, competencias, experiencias, actitudes y que si se vinculan con las exigencias de la organización, el colaborador hará un buen trabajo, encontrando la satisfacción en el mismo.

Perea y Castro, (2016) nos dice que también se da con la compensación que la organización nos da en función a valores que los colaboradores quieren ver satisfechos (estatus, logro, seguridad, etc.).

2.3.2.2.3. Teoría de discrepancia (Locke).

Locke nos dice que la satisfacción laboral tendrá que ver con el valor que le da el colaborador a su trabajo, en tal sentido la satisfacción está en función de la apreciación que hace el trabajador (Perea y Castro, 2016).

Locke (1976), concibe la satisfacción en el trabajo como una etapa emocional agradable de la apreciación personal de la experiencia en el trabajo. En tal sentido los colaboradores se sienten bien y cómodos con su trabajo, comprendiendo todas las tareas y siendo una satisfacción global o algunas tareas, configurándose la satisfacción en el trabajo por etapas. En consecuencia el colaborador estaría satisfecho con el salario, las interrelaciones, o las responsabilidades que tiene, siendo la satisfacción laboral el reflejo de varias satisfacciones específicas.

En tal sentido la satisfacción en el trabajo hace referencia a los comportamientos para con la labor desempeñada, siendo positivos o negativos según la visión del trabajador.

2.3.2.2.4. Teoría sobre las fases en la satisfacción (Lawler). Donde Lawler nos demuestra la interrelación entre expectativas y recompensas, siendo causantes de la elevada, escaza o nula satisfacción en el centro de labores. Siendo la satisfacción laboral la relación entre el sueldo por la tarea desempeñada y lo que el colaborador precisa justo como retribución.

2.3.2.2.5. Teoría sobre los acontecimientos situacionales (Quarstein). Esta teoría expresa que la satisfacción en el trabajo son las reacciones emocionales a los escenarios de cada colaborador. Estos contextos como la estabilidad laboral, la modificación de tareas, etc., se relacionan con los acontecimientos que se dan en la organización (medición del desempeño, adaptabilidad al cambio, etc.), generando reacciones emocionales que generan satisfacción o insatisfacción (Quarstein, McAffe y Glassman, 1992).

En tal sentido al pasar por contextos a largo plazo (características situacionales) y situaciones temporales (eventos situacionales) se configura la satisfacción laboral.

2.3.2.2.6. Teoría del análisis sobre la información social (Sclamink). Donde Sclamink (1977) menciona que los individuos cambian sus creencias, actitudes, a la actualidad social, a comportamientos actuales y antiguos. En consecuencia se expresa que el entorno social es influenciado por las creencias de colegas y medidores que logran que el colaborador genere definiciones respecto a una información. Dependiendo de:

- Sensaciones y valoraciones de factores afectivos del entorno laboral.
- Conductas idóneas del entorno laboral.
- El conocimiento de los motivos de comportamientos anteriores actuadas por métodos de facultad causal.

En tal sentido se llega a la conclusión que la satisfacción en el trabajo es resultado de las creencias y saberes que la persona recoge de su labor y sus propias opiniones.

2.3.2.3. Dimensiones de la Satisfacción Laboral

Los factores de la satisfacción en el trabajo desde el modelo de Sonia Palma son los que se detallan a continuación:

2.3.2.3.1. Satisfacción intrínseca. Se dan al interior de las personas, en búsqueda de una meta individual, también se relaciona con la tarea en cuanto a la diversidad, el grado de dificultad, la utilidad, la independencia, oportunidad de tener nuevos conocimientos, contribución en las decisiones que se toman, etc.

Este factor está vinculado al contenido de la tarea y la naturaleza de la misma, los agentes intrínsecos implican el desarrollo personal, alcanzar metas, responsabilidad, reconocimiento y la labor por si misma (INSHT, 2011).

a) Desarrollo personal. Ocasión que tiene el colaborador de desarrollar acciones importantes para su realización personal (Palma, 2004).

Es la posibilidad que sienten los colaboradores de tener ayuda y oportunidades de desarrollo dentro de la organización, en base a políticas igualitarias de formación y acenso.

b) Desempeño de tareas. La apreciación que le da el colaborador a su trabajo diario en la organización (Palma, 2004).

2.3.2.3.2. Satisfacción Extrínseca. Tienen orígenes vinculadas al entorno en la que se desarrolla el trabajo, vinculados con la inspección y los colegas, el sueldo, jornada laboral, estabilidad, condiciones física, políticas organizacionales, reconocimiento, acenso, etc.

Para Herzberg los componentes higiénicos hacen referencia a las compensaciones laborales como el sueldo, las estrategias de la organización, el medio ambiente, la estabilidad laboral, etc. El factor higiénico solo evitan la insatisfacción en el trabajo, sin embargo no generan la satisfacción por si mismas (INSHT, 2011).

De igual manera Mafini y Dlodlo (2014) nos dicen que los componentes higiénicos como el sueldo, la continuidad laboral, políticas de la organización, el entorno laboral, los ascensos, estimulan el trabajo. Asimismo señalan que estos componentes pronostican la conducta, el compromiso, los logros individuales, la lealtad y la satisfacción del colaborador en la organización.

a) Contextos materiales o físicos. Los factores físicos, estructurales y ambientales que facilitan el desarrollo de una tarea dentro de la organización (Palma, 2004).

b) Retribuciones en el trabajo o aspectos de remuneración. Es el nivel de satisfacción en función a la compensación salarial adicional como contraprestación al trabajo desempeñado (Palma, 2004).

Es contraprestación que los colaboradores perciben por su trabajo, estos son el sueldo y las retribuciones socioeconómicas que favorecen a la satisfacción de los requisitos básicos para el hogar del colaborador.

c) Políticas administrativas. Los parámetros o reglas organizacionales para normar las interrelaciones en el trabajo, vinculadas con los colaboradores (Palma, 2004).

d) Relaciones sociales. La satisfacción por la relación con los compañeros con quienes se coopera para el desarrollo de las tareas del día a día (Palma, 2004).

Es la relación que los colaboradores tienen con los colegas o jefes en la empresa, propio de las labores diarias.

e) Relación con la autoridad. Es la percepción de la interrelación con su inmediato superior, en función de sus labores diarias (Palma, 2004).

Es la predisposición del colaborador para realizar los mandatos y estrategias que sugieren los coordinadores y los directivos de la empresa.

2.2.3.4. Niveles de Satisfacción Laboral

a) Satisfacción general. Robbins (2004), menciona que es el medidor general que siente el colaborador en relación a las diferentes etapas de su labor.

b) Satisfacción por facetas. Fuentes (2012), menciona que es el nivel de satisfacción que situaciones concretas como el sueldo, la labor que se desarrolló, condiciones laborales y el entorno del mismo.

Para Robbins (2004), es el nivel alto o bajo de satisfacción en relación a puntos concretos de su labor, reconocimiento, ganancias, condiciones laborales, inspecciones, colegas, estrategias de la empresa. La satisfacción laboral está relacionada al clima laboral y al desempeño en el trabajo.

2.4. Marcos Conceptuales o Glosario

- **Administrativo:** Desarrolla funciones de soporte para encargarse de convocar juntas, materiales, revisión de gastos, transferencias y todo lo indispensable que de apoyo a las diferentes tareas del área.
- **Apoyo social y calidad de liderazgo:** Soporte social es tener el soporte imprescindible de los jefes o de colegas, para desarrollar de buena manera su labor. Constituye la parte práctica de dichas interrelaciones, por otro lado el sentimiento de grupo simboliza su elemento emocional. Los grados jerárquicos entre colegas y jefes, le da mayor complejidad a dichas interrelaciones. La calidad de liderazgo hace referencias a la dinámica que implica la administración de equipos que desarrollan los jefes. Esta dimensión está vinculada a los indicadores de soporte social de los jefes. Implica las bases, las metodologías de administración de personas, el adiestramiento y tiempo de los jefes para realizarlos (Moncada et al., 2003).
- **Capital Social:** Interrelaciones recíprocamente imperativas y que evidencian vínculo con la salud. Existe menor capital social cuando el trato es desigual o cuando existe desconfianza entre colaboradores y los directivos.
- **Compensaciones del trabajo:** La igualdad entre las compensaciones recibidas por las energías utilizadas en la tarea, es la base fundamental del modelo sobreesfuerzo – recompensa. La correlación de una alta exigencia y un menor grado de retribución en el tiempo es riesgoso para el bienestar. Adicional al sueldo, el ser considerado y la seguridad en el trabajo son retribuciones más significativas (Moncada et al., 2003).

  Es el nivel de satisfacción en función de las compensaciones monetarias acostumbradas o agregadas como contraprestación por la tarea que se desarrolla.
- **Conflicto trabajo - familia:** Son requerimientos compartidos en el trabajo como en el hogar. Son elevadas cuando las demandas en el trabajo se interponen con las del hogar. Tiene relación con el volumen de las demandas, la distribución, persistencia, extensión o cambio del horario laboral y también con grado de independencia respecto a la misma, es decir la jornada o días de trabajo

discordantes con la tarea de protección de las familia o la etapa social (Moncada et al., 2003).

- **Control sobre el trabajo:** Interviene en el desarrollo eficaz de la tarea y el aprendizaje, la mejora de destrezas y le da significancia a la tarea. Es la facultad del colaborador para desarrollar tareas vinculadas a la autorrealización.
- **Edad:** Es la edad desde que nace la persona hasta el día que se desarrolla el estudio (Marín, 2007).
- **Exigencias Psicológicas:** Presenta dos variantes, la cuantitativa y el tipo de trabajo. La variante cuantitativa refiere a la suma de trabajos en función al tiempo con el que se dispone para efectuarlo. En el tipo de trabajo, los requerimientos son disímiles en relación de cuando se labora con individuos, siendo estas de forma emocional (Moncada et al., 2014).
- **Jefaturas:** En esta faceta, el jefe maneja un grupo, donde su tarea está la de organizar y vigilar el alcance de los objetivos organizacionales, fiscalizar las tareas del grupo, velando por la seguridad y entereza de los colaboradores que se tiene bajo su mandato.
- **Profesional Administrativo:** En función del área el colaborador puede desarrollar trabajos vinculados a la gestión humana, administración, contabilidad, tesorería, etc. Desarrollando tareas de servicio en la empresa.
- **Profesional Técnico:** Desarrolla funciones vinculadas con el giro de la empresa, según el departamento en el que se labora. Debe de disponer de habilidades técnicas concretas para desarrollar sus funciones.
- **Riesgos de tipo Psicosocial:** Son aquellas especificaciones de las circunstancias laborales y de su estructura, las cuales dañan la salud de los colaboradores, por medio de procedimientos fisiológicos y psicológicos producto del estrés (Moncada et al., 2014). Esta definición comprende los contextos y condiciones laborales que están vinculadas con el contenido laboral y la realización del trabajo. Estas dimensiones están en el puesto de manera aguda y alargada, afectando de manera negativa la salud del colaborador y sus condiciones laborales.

  Es el vínculo entre las condiciones laborales y las habilidades del trabajador, que perjudican el desarrollo del trabajo y la salud.

- **Satisfacción en el trabajo:** Es la predisposición del colaborador para con su labor, siendo fundamental para explicar la conducta del colaborador, implicando una predisposición para su trabajo, en base a valores y creencias adquiridas por el aprendizaje laboral. Es el nivel de aprobación del colaborador en relación al medio que le rodea y las condiciones laborales. Es fundamental porque está vinculado con la eficacia y la productividad.
- **Satisfacción intrínseca:** Agentes motivadores vinculados al contenido de la tarea, el puesto, la responsabilidad y concretar las metas.
- **Satisfacción extrínseca:** Agentes higiénicos como el salario, condiciones laborales, seguridad laboral, normativas y gestión estratégica, calidad del control, vínculo con los dependientes, con los pares, con los jefes y la jerarquía.
- **Género:** Son las características anatomofisiológicos, actitudinales y comportamentales que distingue a la mujer del hombre (Marín, 2007).

2.5. Fundamentos teóricos que sustentan la hipótesis

A continuación se le da forma al marco teórico, que mostrará la investigación en el transcurso del desarrollo. El modelo expone de manera gráfica o narrativa, los primordiales factores a investigar, definiciones y variables principales y las hipotéticas interrelaciones entre ambas (Miles, Huberman y Saldaña, 2014).

El modelo demanda - apoyo social - control de Karasek y Theorell (1990), es fundamental en el análisis de los riesgos de tipo psicosocial en la organización, el estrés y el menoscabo sobre la salud. Siendo el modelo que ha tratado más demostraciones probadas para conocer las consecuencias que tiene en la salud del colaborador, efecto de la composición de varias teorías anteriores y contemporáneas.

Este modelo hace referencia sobre los grados de soporte social que el colaborador tiene en su área. Explicando que cuando el soporte social es bajo dentro del área de trabajo, se verá mermada la salud del colaborador. Luego Karasek añade este indicador, concluyendo que un alto grado de apoyo social, genera estabilidad sobre la elevada

tensión, con consecuencias favorables para el colaborador. En consecuencia replantea el modelo demanda - soporte social - control de Kristensen (1995).

Por otra parte el modelo Recompensa - Esfuerzo de Siegrist (1996) hace referencia a la correlación de un desgaste alto y un escaso grado de retribución, por un lapso de tiempo prolongado, genera un problema para el bienestar. La combinación práctica de los modelos demanda - soporte social - control y el modelo recompensa / esfuerzo, nos deja correlacionar los riesgos de tipo psicosocial, con el bienestar de los trabajadores, y permitiendo generar pruebas para el diagnóstico y la medición de los mismos.

La teoría de Herzberg evidencia que las dimensiones que originan la satisfacción en el trabajo no son precisamente los ambientales, considerando que el contenido de la tarea también es importante. En consecuencia si se quiere incrementar la satisfacción en el trabajo, no es lo primordial incrementar las dimensiones contextuales del trabajo, sino darle más importancia al contenido del trabajo. En tal sentido se debe de reestructurar la administración del trabajo y del contenido de la tarea, permitiendo incrementar la satisfacción. Otro aporte de estos modelos es que señala contrastes entre factores que originan la satisfacción y la insatisfacción laboral.

Finalmente se colige que uno de los indicadores para el crecimiento en el trabajo es el factor motivación, que incide en la consecución de las metas, reflejándose en los resultados; sin embargo es importante entender los efectos de los agentes motivacionales y los higiénicos en el ambiente de trabajo. Mejorando la percepción del trabajador con su grado de satisfacción en el trabajo. Se debe de considerar también el aporte de los jefes como indicador fundamental para generar la satisfacción de los colaboradores en su área de trabajo.

CAPITULO 3. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

El estudio es de nivel descriptiva correlacional, para Hernández, Fernández y Baptista (2010), los estudios de tipo descriptivo procuran explicar propiedades, rasgos distintivos y riesgos significativos de determinada variables a evaluar y las investigaciones correlacionales busca determinar la relación entre las variables a tratar.

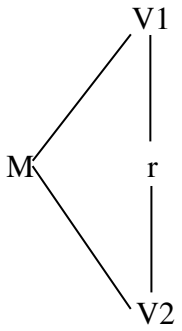
Se procede a realizar la recopilación de información de una población sobre dos variables específicas, iniciando como una investigación descriptiva que nos aportará para explicar las variables estudiadas. Es descriptivo porque se muestran los resultados numéricos de los temas en mención, donde se especifica datos e información de las mismas.

La investigación es correlacional ya que intenta saber la influencia que tiene una variable sobre otras y la correlación que presentan, según menciona Salkind (1999) el estudio que tiene más probabilidades de absolver la interrogante de la relación entre las variables.

Es correlacional porque se interrelacionan los resultados del empleo de dos escalas, una de riesgos psicosociales y otra de satisfacción laboral; es decir, se va comparar el nivel de relación que hay entre las variables en mención.

La presente investigación evalúa el nivel de correlación de los riesgos de tipo psicosocial y la satisfacción en el trabajo, así como la significancia de dicha relación. Siendo una investigación descriptiva correlacional debido a que pretende identificar qué tipo de correlación hay en los temas planteados.

A continuación se presenta el esquema del diseño correlacional:



Siendo:

M = La muestra a estudiar

V_1 = Los riesgos psicosociales

V_2= La satisfacción laboral

r = Relación de las temáticas

3.1.1. Tipo de Investigación

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), el paradigma cuantitativo emplea la recopilación de información para hacer la prueba de hipótesis, basado en el cálculo numérico, los cuales se tabulan de forma estadística.

Se realizó una investigación cuantitativa al emplear una encuesta que muestre datos numéricos en sus resultados, para comprobar si son directos o inversos y cómo se interrelacionan los resultados con las variables a tratar. Se empleó la escala como método de recopilación de información, utilizando una escala de riesgos psicosociales de 69 ítems y la escala de Satisfacción laboral de 36 ítems, empleando el escalamiento de Likert con 5 opciones de respuestas, que permitió conocer la opinión de los colaboradores de Obst Perú S.A.

3.1.2. Diseño de Investigación

El diseño del estudio es de no - experimental, ya que no efectúan modificaciones o afectaciones a las variables en cuestión, ni al medio que les rodea, ni a los individuos (Hernández et al., 2010).

La investigación es transversal debido a que la medición se efectúa en una sola instancia, recopilando información en un lapso de tiempo único. Su objetivo es hacer una descripción de las variables y comparar su relación en una instancia determinada. Es como la foto de un momento determinado (Hernández et al., 2010).

Por último el presente estudio es no - experimental y con un corte transversal debido a que estudiará escenarios ya existentes, no originadas en el estudio, ya que se hace la descripción y el análisis de la interrelación de los riesgos de tipo psicosocial y la satisfacción en el trabajo de los colaboradores de Obst Perú S.A., 2020.

3.2. Unidad de Análisis

La unidad muestral fueron los colaboradores de Obst Perú S.A., constituyendo el centro de la presente investigación.

3.3. Población de Estudio

Según Cazau (2006) se debe de determinar la población antes de delimitar el método para el procesamiento de datos de la muestra, que sea congruente con las características del problema y de las metas definidas en el estudio.

Población es la suma de individuos que compone una institución y es importante recalcar los conceptos, ya que en un grupo corporativo, se puede estratificar formando

varios grupos en función de las similitudes o conveniencia de la persona que desarrolla la categorización.

Teniendo en consideración los conceptos previamente definidos, se hizo el análisis con los empleados de la empresa Obst Perú S.A., la población estuvo constituida por 132 trabajadores, 60 mujeres y 72 hombres, cuyas edades oscilan entre 24 y 64 años.

3.4. Tamaño de Muestra

Hernández, Fernández, y Baptista (2010) mencionan que cuando buscamos hacer un censo, se debe de considerar en la investigación al total de la población.

Diferenciando la encuesta por muestreo, del censo, este último pretende recopilar datos del total de la población. En consecuencia la muestra estará conformada de la totalidad de colaboradores de Obst Perú S.A.

3.5. Selección de Muestra

En el presente estudio la muestra fue no probabilística, en tal sentido la metodología no es automática, ni con técnicas de probabilidad, sino que está en función del desarrollo de toma de decisiones del investigador y en consecuencia las muestras identificadas comprenden distintos criterios de investigación (Hernández, Fernández y Baptista 2010).

Ramírez (1997) menciona sobre la muestra censal que es cuando el total de las unidades de análisis son tomadas como muestra. La población a evaluar se considera censal por ser paralelamente universo, población y muestra. En consecuencia en la muestra están considerados el total de trabajadores, tanto hombres como mujeres de la empresa Obst Perú S.A.

3.6. Técnicas de Recolección de Datos

3.6.1. Técnica

Se empleó la encuesta como técnica, según De la Cruz, Morales y Carrasco (2006) es un método de búsqueda, investigación y recopilación de información en base a preguntas directas o indirectas a los individuos que conforman la unidad de análisis. Reconociendo esta contribución, recopilamos datos con el método de la encuesta, empleando un cuestionario para los colaboradores de la empresa Obst Perú S.A.

Escalamiento tipo Likert, que considera un grupo de reactivos mostrados como afirmaciones, solicitando la respuesta de los encuestados. Se muestran las afirmaciones y se pide a los encuestados que reaccionen, optando por una de las cinco categorías, a las cuales se les da un valor numérico. En consecuencia el evaluado tiene una puntuación en relación a la afirmación, obteniendo una puntuación total, producto de las puntuaciones conseguidas en función de las afirmaciones (Hernández et al., 2014).

Los instrumentos cuentan con una ficha de datos personales, esta ficha nos permitió tener las características principales de nuestra muestra como: género, edad, estado civil, etc. La finalidad que tiene esta ficha es poder recabar información que permita obtener las variables de control más relevantes que contribuyan a la investigación.

3.6.2. Instrumento

El instrumento es el cuestionario perteneciente a la encuesta como técnica, para De la Cruz, Morales y Carrasco (2006) los cuestionarios implican dar a los encuestados unas preguntas de forma sistemática y coherente elaboradas con claridad, exactitud e imparcialidad, para que sean respondidas. En esta ocasión se emplearan dos instrumentos, ambos validados.

- Riesgos psicosociales

Se adaptó el instrumento diseñado por Moncada, Andrés y Llorens (ISTAS), Molinero y Moreno en el año 2014, versión media, para los riesgos de tipo psicosocial.

Ficha Técnica

Nombre de la Escala : Istas 21 - versión media

Autores : Moncada, Andrés, Llorens, Molinero y Moreno (2014)

Adaptación peruana : Espinoza (2020)

Administración : Individual, Colectiva

Duración : 30 minutos

Número de ítems : 69 ítems

Aplicación : Jóvenes y adultos que actualmente están trabajando

Significación : El instrumento mide los factores de los riesgos de tipo psicosocial (Exigencias psicológicas, Control sobre su labor, Conflicto trabajo - familia, Calidad de liderazgo y apoyo social, Capital social, Compensación laboral).

A raíz de la prevención de riesgos en el trabajo (Moncada et al., 2014), se nombra como dimensiones de tipo psicosocial a los agentes de riesgos para el bienestar que se dan en el trabajo, generando también efectos físicos, emocional, cognoscitivo y comportamental. Ésta definición es fue fundamental para escoger esta escala, por su aplicabilidad para relacionar las variables en cuestión: riesgos de tipo psicosocial y satisfacción en el trabajo.

Se optó por esta escala por su pertinencia: (Moncada et al., 2014).

- Ha conseguido relevancia mundial, constituyéndose en una de las escalas más empleadas para la medición de riesgos psicosociales.
- Traducido en más de 25 idiomas y son halladas en más de 140 publicaciones.

- Es un marco referencial en entidades mundiales como la OMS.
- La estrategia metódica de investigación es colaborativa y práctica lo que permite su adaptabilidad al campo laboral.

A continuación se muestran los puntos de corte de las puntuaciones en base a las prevalencias de exposición para cada una de los 20 indicadores.

Tabla 1

Categoría diagnósticos de los riesgos psicosociales

Indicador	Favorable	Intermedio	Desfavorable
Exigencia cuantitativa	0 - 12,50	18,75 - 31,25	37,50 - 100
Ritmo de la labor	0 - 25	41,67 - 33,33	50,0 - 100
Exigencia emocional	0 - 18,75	25 - 37,5	43,75 - 100
Exigencia de ocultar emociones	0 - 43,75	50,00 - 62,50	68,75 - 100
Doble presencia	0 - 12,50	18,75 - 37,50	43,75 - 100
Influencia	100 - 68,75	62,50 - 43,75	37,50 - 0
Posibilidades de desarrollo	100 - 75,00	68,75 - 50,00	43,75 - 0
Sentido de la labor	100 - 83,33	75 - 66,67	58,33 - 0
Apoyo social de los colegas	100 - 75,00	66,67 - 58,33	50,00 - 0
Apoyo social de jefes	100 - 83,33	75 - 58,33	50 - 0
Calidad de liderazgo	100 - 81,25	75 - 56,25	50,00 - 0
Sentimiento de equipo	100 - 83,33	75,00 - 66,67	58,33 - 0
Previsibilidad	100 - 87,50	75 - 62,50	50,00 - 0
Claridad de rol	100 -93,75	87,50 - 75,00	68,75 - 0
Conflicto de rol	0 - 18,75	25,00 - 37,50	43,75 - 100
Reconocimiento	100 , 41,67	25,00 - 33,33	16,67 - 0
Inseguridad del trabajo	0 37,5	62,50 - 50,00	75,00 - 100
Inseguridad de las condiciones laborales	0 - 12,50	18,75 - 37,50	43,75 - 100
Confianza vertical	100 - 41,67	25,00 33,33	16,67 - 0
Justicia	100 - 50,00	31,25 - 43,75	25,00 - 0

Fuente. Moncada et al., 2014, pág. 61.

- Satisfacción laboral

Con la finalidad de evaluar la satisfacción en el trabajo se utilizó la Escala de Satisfacción en el trabajo elaborado por Palma Carrillo, Sonia (1999), su utilidad nos da la posibilidad de evidenciar los resultados de la predisposición que tiene el colaborador hacia las tareas y evalúa las siguientes dimensiones: Satisfacción intrínseca y satisfacción extrínseca.

Ficha Técnica

Nombre de la Escala	: Escala de Satisfacción Laboral.
Autores	: Palma (1999)
Administración	: Individual, Colectiva
Duración	: 20 minutos
Número de ítems	: 36 ítems
Aplicación	: 17 años en adelante
Significación	: La escala evalúa los siguientes factores de la satisfacción en el trabajo (Satisfacción Intrínseca y Extrínseca).

La Escala SL-SPC ofrece un análisis global de la predisposición para su actividad laboral, identificando si es agradable o no su trabajo. De manera específica nos da la oportunidad de identificar el grado de satisfacción del colaborador respecto a factores como: Las condiciones laborales, la importancia de la tarea, el reconocimiento social o personal y las retribuciones económicas (Palma, 2004). En consecuencia esta escala resulta importante para obtener un perfil, en cuanto a los factores que generan satisfacción en el trabajo, lo que permite elaborar propuestas para su intervención.

Tabla 2

Categoría diagnósticos de la satisfacción laboral

Indicador	Condición Física o Material	Beneficio Remunerativo o Laboral	Política Administrativa	Relación Social	Desarrollo de la Persona	Desempeño Tareas	Relación con la Autoridad	P.T
Alta	23 ó +	18 ó +	23 ó +	19 ó +	29 ó +	29 ó +	29 ó +	168 ó +
Parcial	20 a 22	15 a 17	20 a 22	17 a 18	26 a 28	26 a 28	25 a 28	149 a 167
Regular	15 a 19	9 a 14	15 a 19	12 a 16	19 a 25	20 a 25	19 a 24	112 a 148
Parcial	11 a 14	7 a 8	11 a 14	8 a 11	14 a 18	14 a 19	14 a 18	93 a 111
Baja	10 ó -	6 ó -	10 ó -	7 ó -	13 ó -	13 ó -	13 ó -	92 ó -

Fuente. Palma, 2004

3.6.2.1. Validez de los Instrumentos

Para la validez se empleó la validez por medio del criterio de jueces expertos, lográndose según la aprobación de los jueces (n = 5) excelentes valores, para ambas escalas. En base a los criterios de claridad, pertinencia y relevancia, se aprobó todos los reactivos a la realidad peruana de trabajadores de una empresa de outsourcing.

Tabla 3

Juicio de validez de expertos de la escala de riesgos psicosociales (n = 5)

Nombres y apellidos del Experto	Grado	Número de ítems calificados*	Valor otorgado a cada ítem**	Sumatoria del valor otorgado a los ítems***						Porcentaje de Validez
				Claridad	%	Pertinencia	%	Relevancia	%	
Justina Uribe Kajat	Doctor	69	1	69	100%	69	100%	69	100%	100%
Leslie Kelly Guerrero Ríos	Magister	69	1	69	100%	69	100%	69	100%	100%
José Gerardo Vargas Dávila	Magister	69	1	69	100%	69	100%	69	100%	100%
Carlos Alberto Portocarrero Ramos	Doctor	69	1	69	100%	69	100%	69	100%	100%
Oscar Huaranga Ross	Magister	69	1	69	100%	69	100%	69	100%	100%

*El número total de ítems (pregunta validas) es 69, cantidad que representa el 100%.

**Los criterios de validez han sido calificados con las opciones SI y NO.

Donde:

SI = 1

NO = 0

***Todos los ítems han sido calificados con SI=1, por lo que la sumatoria arroja 69, es decir, el 100%.

Tabla 4

Juicio de validez de expertos de la escala de satisfacción laboral (n = 5)

Nombres y apellidos del Experto	Grado	Número de ítems calificados*	Valor otorgado a cada ítem**	Sumatoria del valor otorgado a los ítems***						Porcentaje de Validez
				Claridad	%	Pertinencia	%	Relevancia	%	
Justina Uribe Kajat	Doctor	36	1	36	100%	36	100%	36	100%	100%
Leslie Kelly Guerrero Ríos	Magister	36	1	36	100%	36	100%	36	100%	100%
José Gerardo Vargas Dávila	Magister	36	1	36	100%	36	100%	36	100%	100%
Carlos Alberto Portocarrero Ramos	Doctor	36	1	36	100%	36	100%	36	100%	100%
Oscar Huaranga Ross	Magister	36	1	36	100%	36	100%	36	100%	100%

*El número total de ítems (pregunta validas) es 36, cantidad que representa el 100%.

**Los criterios de validez han sido calificados con las opciones SI y NO.

Donde:

SI = 1

NO = 0

***Todos los ítems han sido calificados con SI=1, por lo que la sumatoria arroja 36, es decir, el 100%.

3.6.2.2. Confiabilidad de los Instrumentos

Con la finalidad de medir la confiabilidad de la escala se empleó el método de consistencia interna por intermedio del alpha de Cronbach logrando un 0.82 de coeficiente, demostrándose que la escala es muy confiable. Respecto a los baremos se mantuvieron los de origen.

Tabla 5

Fiabilidad de la escala de Riesgos psicosociales (n = 132)

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,800	,821	69

Tabla 6

Fiabilidad de la escala de Riesgos psicosociales por dimensiones (n = 132)

Estadísticas de elemento				
Dimensiones	ítems	Media	Desv. Desviación	N
Exigencias psicológicas	VAR 00001	4,11	,888	132
	VAR 00002	3,89	1,215	132
	VAR 00003	4,11	,807	132
	VAR 00004	4,30	,971	132
	VAR 00005	2,45	1,036	132
	VAR 00006	1,80	,696	132
	VAR 00007	2,23	,905	132
	VAR 00008	4,43	,867	132
	VAR 00009	4,59	,916	132
	VAR 00010	3,84	1,283	132
	VAR 00011	4,00	1,211	132
	VAR 00012	4,57	,918	132
	VAR 00013	3,07	1,731	132
	VAR 00014	3,82	1,307	132
	VAR 00015	3,50	1,293	132
Conflicto trabajo - familia	VAR 00016	3,70	1,082	132
	VAR 00017	3,98	1,122	132

	VAR 00018	4,00	1,211	132
	VAR 00019	4,09	1,022	132
	VAR 00020	1,91	1,129	132
	VAR 00021	2,50	1,122	132
	VAR 00022	2,00	1,026	132
	VAR 00023	2,52	1,411	132
	VAR 00024	1,75	,936	132
Control sobre el trabajo	VAR 00025	2,11	1,116	132
	VAR 00026	2,05	1,191	132
	VAR 00027	1,61	,938	132
	VAR 00028	1,43	,723	132
	VAR 00029	1,50	,693	132
	VAR 00030	1,50	1,143	132
	VAR 00031	1,91	,878	132
	VAR 00032	1,43	,812	132
	VAR 00033	1,66	,799	132
	VAR 00034	2,00	1,152	132
	VAR 00035	4,09	1,316	132
	VAR 00036	3,70	1,429	132
	VAR 00037	3,64	1,268	132
	VAR 00038	3,86	1,184	132
	VAR 00039	2,30	1,222	132
	VAR 00040	2,75	1,356	132
	VAR 00041	3,14	1,144	132
Apoyo social y calidad de liderazgo	VAR 00042	1,89	,938	132
	VAR 00043	1,89	,962	132
	VAR 00044	1,82	,809	132
	VAR 00045	1,84	1,047	132
	VAR 00046	1,84	,770	132
	VAR 00047	2,16	,855	132
	VAR 00048	2,41	1,139	132
	VAR 00049	2,05	,980	132
	VAR 00050	2,16	,931	132
	VAR 00051	2,18	1,076	132
	VAR 00052	2,66	1,151	132
	VAR 00053	1,95	,828	132
	VAR 00054	2,48	1,293	132
	VAR 00055	1,98	1,122	132
	VAR 00056	1,93	,967	132
Compensaciones del trabajo	VAR 00057	3,07	1,649	132
	VAR 00058	2,98	1,565	132
	VAR 00059	3,75	1,545	132
	VAR 00060	3,52	1,637	132

	VAR 00061	3,59	1,472	132
	VAR 00062	2,75	1,740	132
	VAR 00063	1,91	,878	132
	VAR 00064	1,93	,893	132
	VAR 00065	2,20	,947	132
Capital social	VAR 00066	2,45	1,459	132
	VAR 00067	2,30	1,240	132
	VAR 00068	2,43	1,237	132
	VAR 00069	2,30	1,082	132

Con la finalidad de medir la confiabilidad de la escala se empleó el método de consistencia interna por intermedio del alpha de Cronbach logrando un 0.93 de coeficiente, demostrándose que la escala es confiable.

Tabla 7

Fiabilidad de la escala de Satisfacción laboral (n = 132)

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,936	,939	36

Tabla 8

Fiabilidad de la escala de Satisfacción laboral por dimensiones (n = 132)

Estadísticas de elemento				
Dimensiones	ítems	Media	Desv. Desviación	N
	VAR 00001	4,05	,640	132
	VAR 00002	4,11	,650	132
	VAR 00003	4,11	,650	132
	VAR 00004	4,02	,842	132
	VAR 00005	3,91	,766	132
Satisfacción intrínseca	VAR 00006	4,23	,637	132
	VAR 00007	4,39	,778	132
	VAR 00008	4,32	,669	132
	VAR 00009	4,20	,871	132
	VAR 00010	4,20	,994	132
	VAR 00011	4,23	,672	132

Satisfacción extrínseca	VAR 00012	4,14	,696	132
	VAR 00013	4,30	,662	132
	VAR 00014	4,16	,640	132
	VAR 00015	3,75	,775	132
	VAR 00016	3,82	,964	132
	VAR 00017	3,89	,835	132
	VAR 00018	2,98	1,257	132
	VAR 00019	4,48	,815	132
	VAR 00020	3,00	,957	132
	VAR 00021	3,14	,923	132
	VAR 00022	4,41	,810	132
	VAR 00023	3,91	,928	132
	VAR 00024	4,16	,979	132
	VAR 00025	4,02	,969	132
	VAR 00026	3,52	1,182	132
	VAR 00027	4,05	,740	132
	VAR 00028	4,30	,696	132
	VAR 00029	4,09	,976	132
	VAR 00030	3,95	,799	132
	VAR 00031	4,32	,734	132
	VAR 00032	4,39	,650	132
	VAR 00033	4,14	,817	132
	VAR 00034	4,25	,936	132
	VAR 00035	4,09	1,022	132
	VAR 00036	3,98	,945	132

3.6.3. Procedimiento

Se presentó el proyecto de investigación al comité revisor de la UNMSM, para su debida revisión y conformidad; una vez aprobado se procedió a contar con la autorización del Jefe Corporativo de Recursos Humanos de la empresa Obst Perú S.A. para iniciar el proyecto de investigación.

Obtenido la aprobación de las autorizaciones correspondientes, se procedió a presentarse con el permiso designado de la jefatura encargada al área de la empresa, cada trabajador contó con libre participación mediante el consentimiento informado de cada uno de ellos donde se explicó de forma clara y sencilla los objetivos del proyecto, motivándolos para requerirles sinceridad y veracidad en sus respuestas.

Se procedió al recojo de información y aplicación del instrumento; el tiempo aproximado fue 30 minutos en el horario de trabajo (8:45am – 10:45 am); para lograr la participación de la totalidad de los encuestados se solicitó que el personal a cargo deje su puesto con suplencia de personal a fin de no dejar desabastecido el área.

Aplicando el material validado se obtuvo datos en las cuales se pudo identificar las dimensiones de riesgos de tipo psicosocial en los trabajadores; así se pudo concluir y brindar la recomendación en función a nuestro estudio del proyecto realizado.

3.7. Análisis e Interpretación de la Información

Los datos empíricos se obtuvieron haciendo uso de la escala de riesgos psicosociales del ISTAS 21 y la escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma, que se administraron de forma grupal a los trabajadores, en donde se hizo una breve explicación de cómo deben contestar los cuestionarios. Al recibir la prueba ya contestada por los trabajadores, se revisó que las preguntas estén correctamente contestadas.

Terminada la evaluación se procedió a la depuración y a la calificación de las escalas, luego se confeccionó la respectiva base de datos, luego se realizó el procesamiento de la estadística.

Para interpretar los resultados consideran los objetivos y las variables; representados en tablas de manera porcentual y numérica para su comparación.

Para realizar la calificación se verificó los datos obtenidos de las escalas. Los métodos para procesar los datos recolectados se hicieron en base a los métodos estadísticos descriptivos e inferencial utilizando el programa SPSS para Windows XP.

Para medir la prueba de hipótesis en relación a las variables categóricas se efectuó un Análisis no Paramétrico, empleando el Chi Cuadrado que es una prueba estadística (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). En esta ocasión fue la relación de los riesgos de tipo psicosocial y la satisfacción en el trabajo.

3.8. Identificación de Variables

Siendo un estudio relacional-descriptivo, no es indefectible definir la codependencia de ambas variables, no obstante, se procedió a realizar con la finalidad de permitir acceder a los nuevos estudios a raíz de los resultados encontrados (Cazau, 2006).

- **Variable 1:**

  Riesgos Psicosociales. Escenarios del centro de labores, vinculadas con la estructura del mismo, con las funciones, con la tarea y el ambiente, afectando la realización de nuestra labor y la salud.

  - Exigencias de tipo psicológico
  - Conflicto familia - trabajo
  - Control del trabajo
  - Apoyo social y calidad de liderazgo
  - Compensación laboral
  - Capital social

- **Variable 2:**

  Satisfacción Laboral. Siendo el grado de aceptación del colaborador en relación al contexto y las condiciones laborales. Se le da mayor importancia, por su estrecha relación con la calidad y la productividad.

  - Satisfacción intrínseca
  - Satisfacción extrínseca

3.9. Operacionalización de Variables

La operacionalización los riesgos psicosociales a continuación. (Ver Tabla 9)

Tabla 9

Operacionalización de la variable riesgos psicosociales

Variable Riesgos Psicosociales				
Definición conceptual: Factores vinculados con el contenido de nuestras labores, el desarrollo de las tareas y la organización, teniendo la posibilidad de aquejar la salud general de los colaboradores (Lahera y Góngora, 2002). **Definición operacional:** Son los contextos que se dan en el entorno de trabajo, vinculados a la distribución de las actividades, al contenido de las funciones, al ambiente, al desarrollo de la tarea, logrando interferir la realización del mismo y la salud de los colaboradores.				
Dimensiones	**Indicadores**	**Ítems**	**Escalas y valores**	**Instrumento**
EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS EN EL TRABAJO: Variante cuantitativa (cantidad de tareas en función al tiempo) y el tipo de tarea (relación de tratar con otros individuos).	Exigencias cuantitativas Ritmo de trabajo Exigencias emocionales Exigencia de esconder emociones	1,2,3,4. 5,6,7. 8,9,10,11. 12,13,14,15.	Escala de Tipo Likert Siempre (1), Muchas veces (2), Algunas veces (3),	Adaptado de la Escala ISTAS 21 versión media de

CONFLICTO TRABAJO-FAMILIA: La exigencia de atender las demandas laborales y las del hogar, podrían influir de forma negativa la salud y el bienestar.	Doble presencia	16,17,18,19.	Solo alguna vez (4) y Nunca (5).	Moncada, Moreno, Andrés, Llorens y Molinero
CONTROL DEL TRABAJO: Influye en el trabajo activo y el aprendizaje, el desarrollo de competencias y le da sentido al trabajo.	Influencia	20,21,22,23		
	Posibilidades de desarrollo	24,25,26,27.		
	Sentido del trabajo	28,29,30.		
APOYO SOCIAL Y CALIDAD DE LIDERAZGO: Es la parte práctica de las interrelaciones y el sentimiento de grupo es la parte emocional. Los grados entre colegas y jefes es una complicación para las interrelaciones.	Apoyo social de colegas	31,32,33.		
	Apoyo social de jefes	34,35,36.		
	Calidad de liderazgo	37,38,39,40.		
	Sentimiento de equipo	41,42,43.		
	Previsibilidad	44,45.		
	Claridad de rol	46,47,48,49.		
	Conflicto de rol	50,51,52,53.		
COMPENSACIONES DEL TRABAJO: La relación entre una exigencia alta y una escaza retribución a plazo prolongado, es un riesgo para la salud. Adicional al sueldo, el reconocimiento y la seguridad en el trabajo son fundamentales.	Reconocimiento	54,55,56.		
	Inseguridad del empleo	57,58.		
	Inseguridad de las condiciones laborales	59,60,61,62.		
	Confianza vertical	63,64,65.		
CAPITAL SOCIAL: Relaciones recíprocamente imperativas y que evidencias vínculo con la salud. Existe menor capital social cuando el trato es desigual o cuando existe desconfianza entre colaboradores y los directivos.	Justicia	66,67,68,69.		

La operacionalización de la satisfacción laboral a continuación. (Ver Tabla 10)

Tabla 10

Operacionalización de la variable satisfacción laboral

Variable Satisfacción Laboral

Definición conceptual:
Sensación gratificante por hacer una labor que importa, en un adecuando entorno, interesante y con retribuciones psico-socioeconómicas de acuerdo con las pretensiones (Muñoz, 1990).

Definición operacional:
Es el nivel de aprobación del trabajador de su respecto al medio que le rodea y las condiciones laborales. Se le da mayor relevancia por su vínculo con la calidad del trabajo y los grados de productividad.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Respuesta
SATISFACCIÓN INTRÍNSECA: Agentes motivacionales, vinculados con el contenido de las actividades, las funciones, las tareas, las obligaciones, los logros.	Desarrollo personal	1,2,3,4,5,6.	Escala de Tipo Likert Acuerdo: TA (1), Acuerdo: A (2), Indeciso: I (3), En Desacuerdo: D (4) y Total Desacuerdo: TD (5).	Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC. Elaborado por Sonia Palma Carrillo
	Desempeño tareas	7,8,9,10,11,12.		

	Condiciones físicas y/o materiales	13,14,15,16,17.
	Beneficios laborales y/o remunerativos	18,19,20,21.
SATISFACCIÓN EXTRÍNSECA: Agentes higiénicos como el salario, las condiciones laborales, la estabilidad laboral, las estrategias y dirección de la organización, la disposición de la supervisión, la interacción con los dependientes, la interacción con los pares, la interacción con jefes y el estatus.	Políticas administrativas	22,23,24,25,26.
	Relaciones sociales	27,28,29,30.
	Relación con la autoridad	31,32,33,34,35,36.

3.10. Matriz de Consistencia

Figura 7

Matriz de Consistencia de los riesgos de tipo psicosocial y la satisfacción laboral

<table>
<tr><th colspan="7">Riesgos psicosociales y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Obst Perú S.A., 2020</th></tr>
<tr><th>PROBLEMA</th><th>OBJETIVOS</th><th>HIPÓTESIS</th><th colspan="3">VARIABLES</th><th>MÈTODO</th></tr>
<tr><th>General</th><th>General</th><th>General</th><th colspan="3">Variable 1: RIESGOS PSICOSOCIALES</th><th>Tipo y diseño</th></tr>
<tr><td rowspan="2">¿En qué medida los riesgos psicosociales tienen relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Obst Perú S.A., 2020?</td><td rowspan="2">Determinar la relación que existe entre los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Obst Perú S.A., 2020.</td><td rowspan="2">Los riesgos psicosociales tienen relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Obst Perú S.A., 2020.</td><td>Dimensiones:</td><td>Indicadores:</td><td>Escalas y valores: (Likert)</td><td rowspan="4">Diseño: No experimental de corte transversal</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Exigencias psicológicas:</td><td rowspan="3">Exigencias cuantitativas
Ritmo de trabajo
Exigencias emocionales
Exigencia de ocultar emociones
Doble presencia
Influencia</td><td rowspan="3">Adaptado de la Escala ISTAS 21 en su versión media de Moncada, Llorens y Kristensen

Escala de Tipo Likert
Total Acuerdo: TA (1),</td></tr>
<tr><th>Específicas</th><th>Específicas</th><th>Específicas</th></tr>
<tr><td>¿En qué medida las exigencias psicológicas tienen relación con la satisfacción laboral de los</td><td>Determinar la relación que existe entre las exigencias psicológicas y la satisfacción laboral de</td><td>Las exigencias psicológicas tienen relación con la satisfacción laboral de</td><td>Conflicto trabajo - familia:</td></tr>
</table>

trabajadores de la empresa Obst Perú S.A., 2020?	los trabajadores de la empresa Obst Perú S.A., 2020.	los trabajadores de la empresa Obst Perú S.A., 2020.	Control sobre el trabajo:	Posibilidades de desarrollo Sentido del trabajo	Acuerdo: A (2), Indeciso: I (3), En Desacuerdo: D (4) y Total Desacuerdo: TD (5).	
¿En qué medida el conflicto trabajo-familia tiene relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Obst Perú S.A., 2020?	Determinar la relación que existe entre el conflicto trabajo-familia y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Obst Perú S.A., 2020.	El conflicto trabajo-familia tiene relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Obst Perú S.A., 2020.	Apoyo social y calidad de liderazgo:	Apoyo social de colegas Apoyo social de jefes Calidad de liderazgo Sentimiento de equipo Previsibilidad Claridad de rol Conflicto de rol		Tipo: Enfoque cuantitativo
¿En qué medida el control sobre el trabajo tiene relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Obst Perú S.A., 2020?	Determinar la relación que existe entre el control sobre el trabajo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Obst Perú S.A., 2020.	El control sobre el trabajo tiene relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Obst Perú S.A., 2020.	Compensaciones del trabajo:	Reconocimiento Inseguridad del empleo Inseguridad de las condiciones laborales		Nivel: Descriptiva correlacional
¿En qué medida el apoyo social y calidad de liderazgo tienen relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Obst Perú S.A., 2020?	Determinar la relación que existe entre el apoyo social - calidad de liderazgo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Obst Perú S.A., 2020.	El apoyo social y calidad de liderazgo tienen relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Obst Perú, 2020.	Capital social:	Confianza vertical Justicia		

¿En qué medida las compensaciones del trabajo tienen relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Obst Perú S.A., 2020?	Determinar la relación que existe entre las compensaciones del trabajo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Obst Perú S.A., 2020.	Las compensaciones del trabajo tienen relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Obst Perú S.A., 2020.	**Variable 2: SATISFACCIÓN LABORAL**			**Población - muestra**
			Satisfacción intrínseca:	Desarrollo Personal Desempeño Tareas	Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC. Elaborado por Sonia Palma Carrillo Escala de Tipo Likert Nunca (1), Poco (2), Regular (3), Mucho (4) y Siempre (5).	La población: 132 trabajadores ✓ 60 mujeres ✓ 72 hombres Edades: Entre 24 y 64 años
¿En qué medida el capital social tiene relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Obst Perú S.A., 2020?	Determinar la relación que existe entre el capital social y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Obst Perú S.A., 2020.	El capital social tiene relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Obst Perú S.A., 2020.	Satisfacción extrínseca:	Condiciones Físicas y/o Materiales Beneficios Laborales y/o Remunerativos Políticas Administrativas Relaciones Sociales Relación con la Autoridad		

CAPITULO 4: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados

Para procesar los datos se empleó el paquete Estadístico SPSS y el Excel. La escala fue tomada a 132 colaboradores de la empresa Obst Perú S.A., donde los resultados encontrados se presentan a continuación:

4.1.1. Análisis Descriptivos

Tabla 11

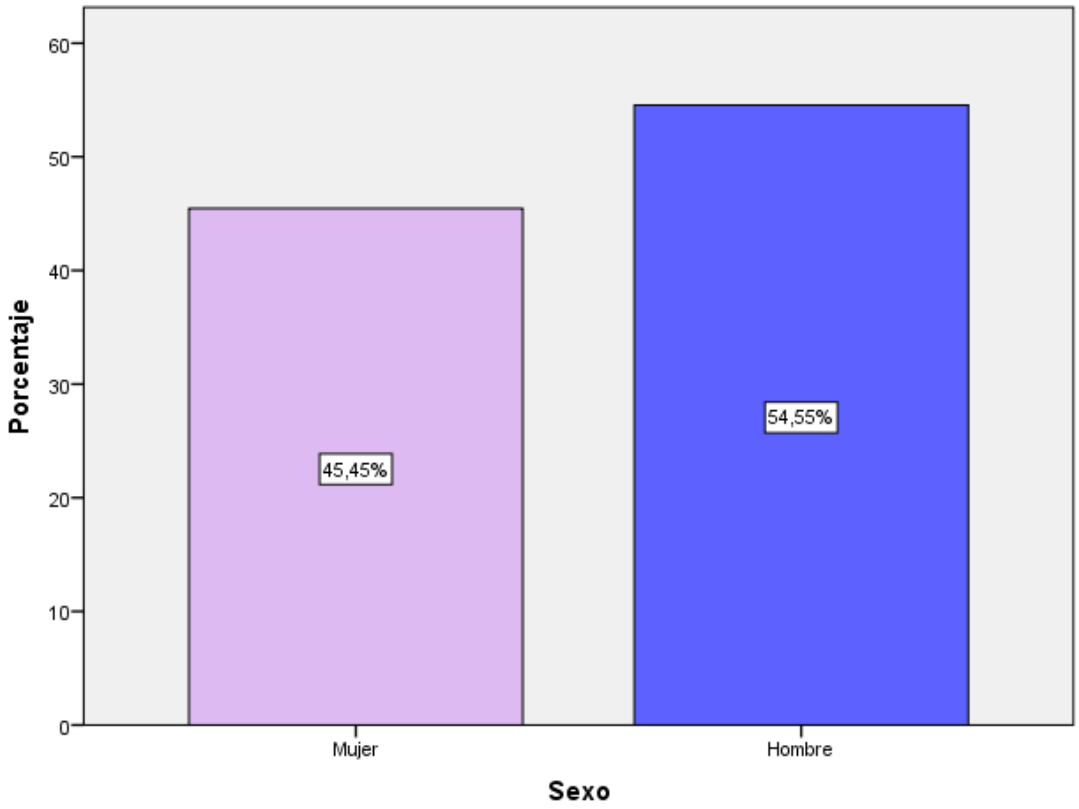
Distribución de la muestra según el género

Género					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mujer	60	45.5	45.5	45.5
	Hombre	72	54.5	54.5	100.0
	Total	132	100.0	100.0	

En la Tabla 11 se observa que la mayor participación la obtuvieron los hombres (f = 72 % = 54.5).

Figura 8

Distribución de la muestra según el género



Según la Figura 8 el total de 132 colaboradores el 45.45% son mujeres (60 trabajadoras) y el 54.55% son hombres (72 trabajadores), siendo los varones un porcentaje mayor.

Tabla 12

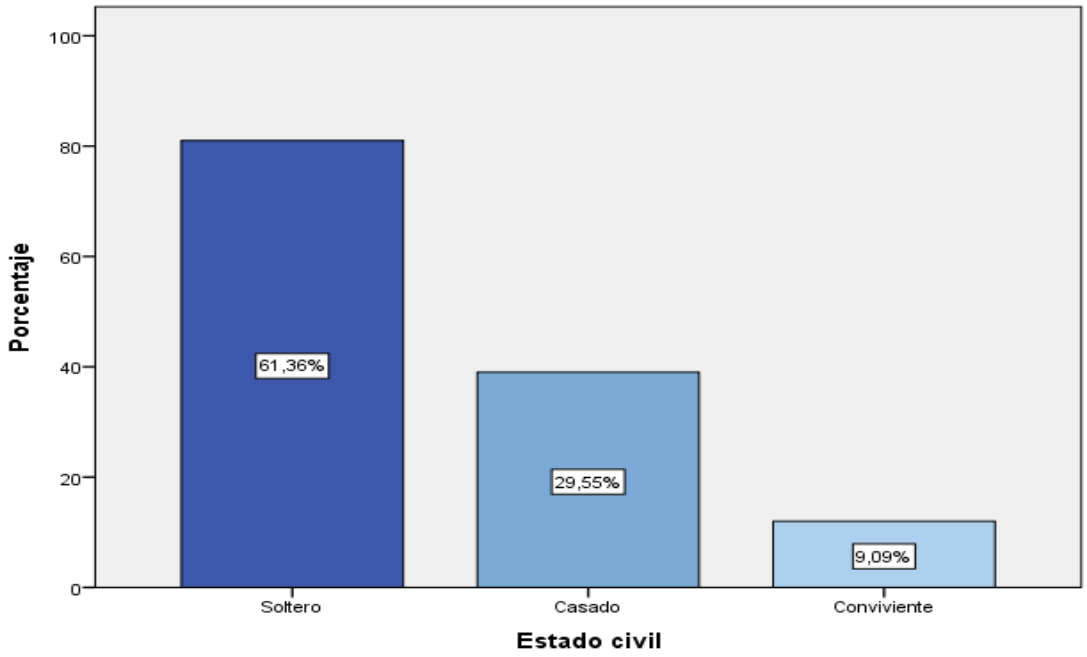
Distribución de la muestra según el estado civil

Estado civil					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Soltero	81	61.4	61.4	61.4
	Casado	39	29.5	29.5	90.9
	Conviviente	12	9.1	9.1	100.0
	Total	132	100.0	100.0	

Se aprecia en la Tabla 12 que la mayor cantidad de trabajadores son solteros (f = 81 % = 61.36).

Figura 9

Distribución de la muestra según estado civil



Según la Figura 9 se observa que el mayor grupo de colaboradores son solteros, con 81 trabajadores que equivale al 61.36% del total; otros casados con 39 colaboradores que equivale al 29.55% del total y el menor grupo recae en los convivientes con un total de 12 personas encuestadas (9.09%).

Tabla 13

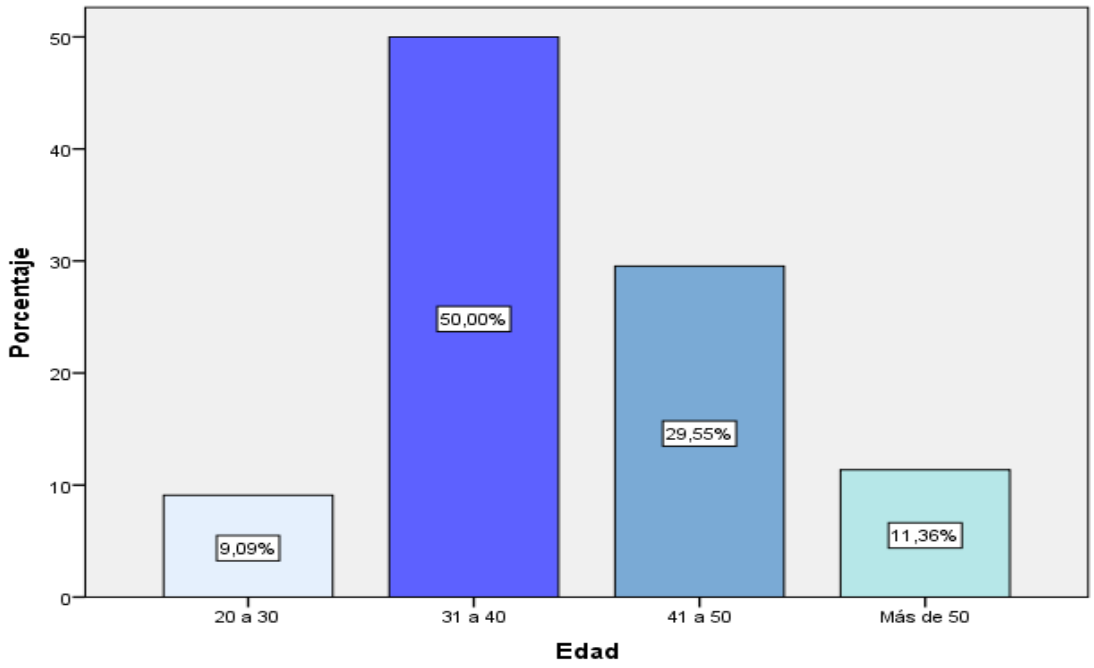
Distribución de la muestra según la edad

Edad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	20 a 30	12	9.1	9.1	9.1
	31 a 40	66	50.0	50.0	59.1
	41 a 50	39	29.5	29.5	88.6
	Más de 50	15	11.4	11.4	100.0
	Total	132	100.0	100.0	

En la Tabla 13 se observa que las edades con más presencia estuvieron entre los 31 a 40 años (f = 66 % = 50.0).

Figura 10

Distribución de la muestra según la edad



Según la Figura 10 se observa que la mayor cantidad de trabajadores se ubica entre los 31 y 40 años, siendo 66 trabajadores que equivale al 50% del total y un grupo menor con edades entre 20 y 30 años con 12 trabajadores (9.09%). Un grupo con edades de 41 a 50 años con 39 colaboradores que equivale al 29.55% y finalmente los mayores de 50 años con 15 colaboradores que equivale al 11.36%.

Tabla 14

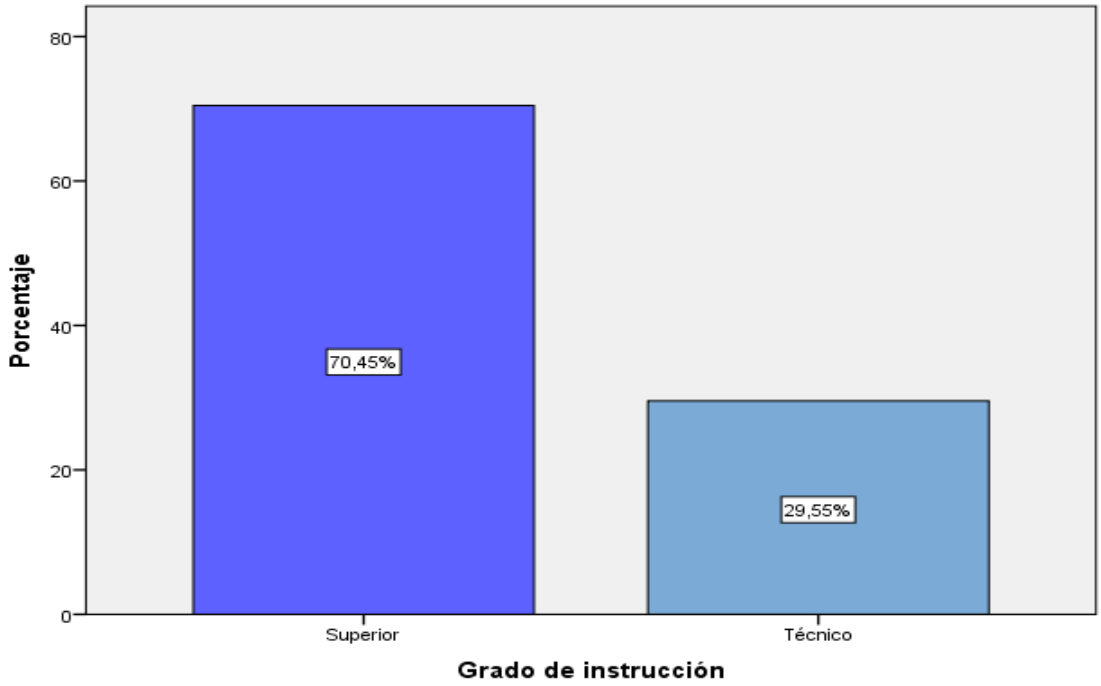
Distribución de la muestra según el grado de instrucción

Grado de instrucción					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Superior	93	70.5	70.5	70.5
	Técnico	39	29.5	29.5	100.0
	Total	132	100.0	100.0	

Según la Tabla 14 se aprecia que gran parte de los trabajadores tiene educación superior (f = 93 % = 70.45).

Figura 11

Distribución de la muestra según grado de instrucción



Según la Figura 11 se observa que el mayor grupo de colaboradores tiene educación Superior, con 93 trabajadores que equivale al 70.45% y un grupo pequeño con Técnicos con 39 trabajadores equivalente al 29.55%.

Tabla 15

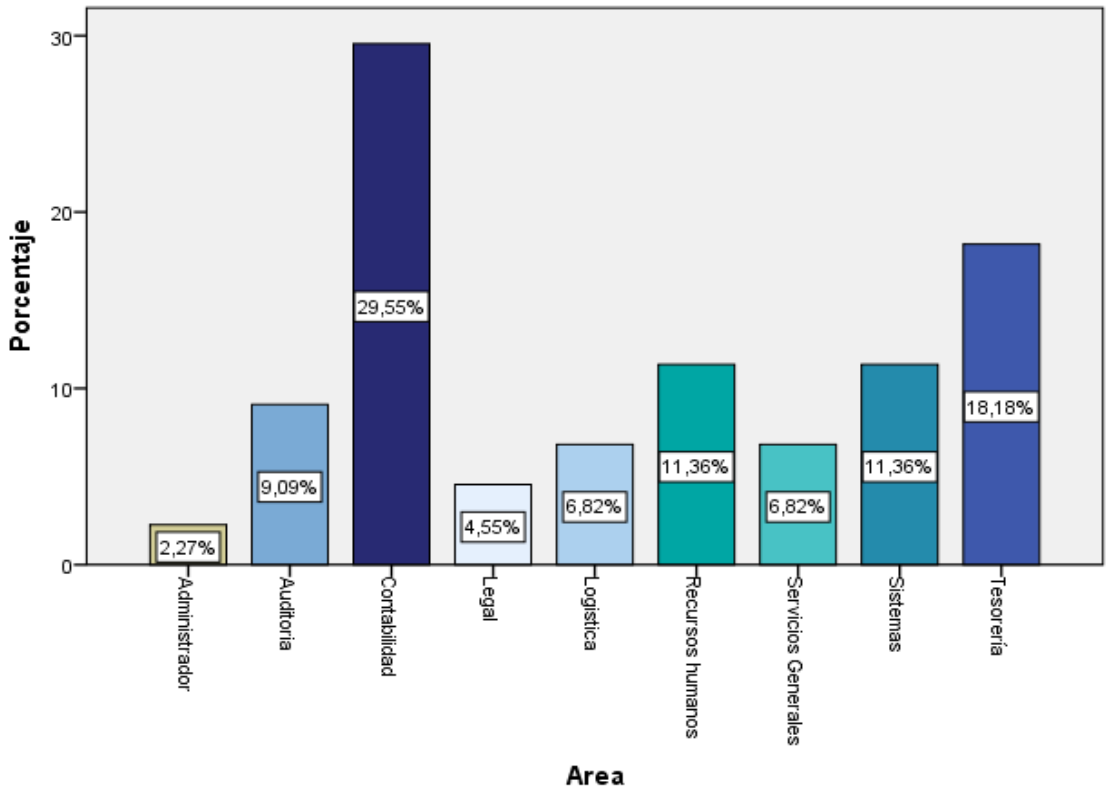
Distribución de la muestra según área

Área					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Administrador	3	2.3	2.3	2.3
	Auditoria	12	9.1	9.1	11.4
	Contabilidad	39	29.5	29.5	40.9
	Legal	6	4.5	4.5	45.5
	Logística	9	6.8	6.8	52.3
	Recursos humanos	15	11.4	11.4	63.6
	Servicios Generales	9	6.8	6.8	70.5
	Sistemas	15	11.4	11.4	81.8
	Tesorería	24	18.2	18.2	100.0
	Total	132	100.0	100.0	

En la Tabla 15 se observa que el área con más presencia es contabilidad con 39 trabajadores (f = 39 % = 29.5).

Figura 12

Distribución de la muestra según área



Según la Figura 12 se observa que el área de Contabilidad con 39 colaboradores que equivale al 29.55%, Tesorería con 24 colaboradores que equivale el 18.18%, mientras que las áreas de Recursos humanos y Sistemas están compuestas por 15 trabajadores cada una, equivalen al 11.36%, el área de Auditoria, 12 trabajadores que representan el 9.09%, mientras que las áreas de Logística y Servicios generales están compuestas por 9 trabajadores cada una, equivalen al 6.82%, el área de Legal con 6 colaboradores que equivale al 4.55%, el departamento de Administrativo, 3 colaboradores que equivale al 2.27%.

Tabla 16

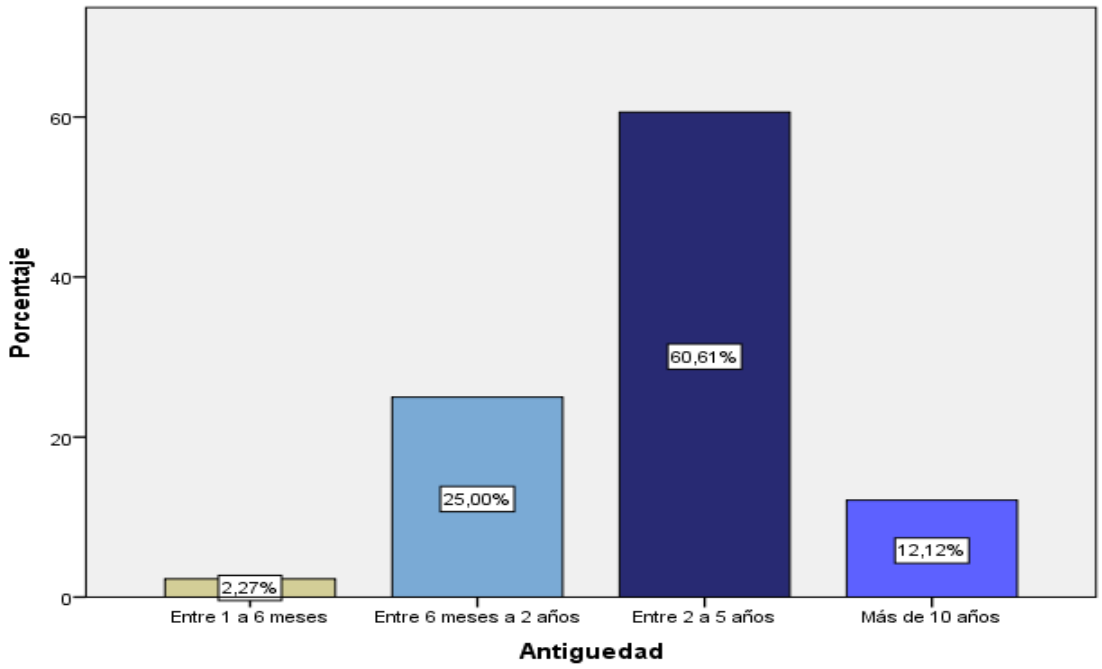
Distribución de la muestra según el tiempo de servicio

Tiempo de servicio					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Entre 1 a 6 meses	3	2.3	2.3	2.3
	Entre 6 meses a 2 años	33	25.0	25.0	27.3
	Entre 2 a 5 años	80	60.6	60.6	87.9
	Más de 10 años	16	12.1	12.1	100.0
	Total	132	100.0	100.0	

En la Tabla 16 se observa que los trabajadores con más tiempo de servicio estuvieron entre los 2 a 5 años (f = 80 % = 60.61).

Figura 13

Distribución de la muestra según el tiempo de servicio



Según la Figura 13 se observa que el 60.61% de los colaboradores, 80 personas, estuvieron en la organización de 2 a 5 años; el 25% (33 colaboradores) de 6 meses a 2 años; el 12.12% (16 colaboradores) con más de 10 años y el 2.27% (3 colaboradores)

entre 1 mes a 6 meses. Se puede colegir que en el régimen privado, los trabajadores estables son un tercio del total de la planilla y que los trabajadores que están con contratación presentan mayor rotación.

Tabla 17

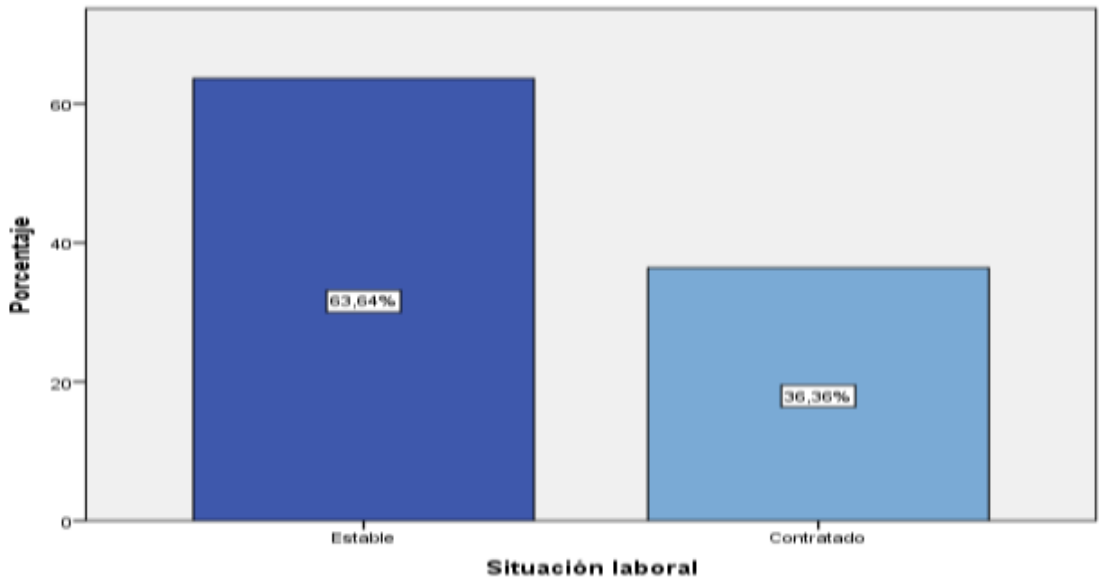
Distribución de la muestra según la situación laboral

Situación laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estable	84	63.6	63.6	63.6
	Contratado	48	36.4	36.4	100.0
	Total	132	100.0	100.0	

Según la Tabla 17 se aprecia que la mayor parte de trabajadores son estables (f = 89 % = 63.64).

Figura 14

Distribución de la muestra según la situación laboral



Según la Figura 14 se observa que el 63.64% de los colaboradores (84 personas) figuran como trabajadores estables; mientras que el 36.36% (48 personas) figuran bajo contratación.

Tabla 18

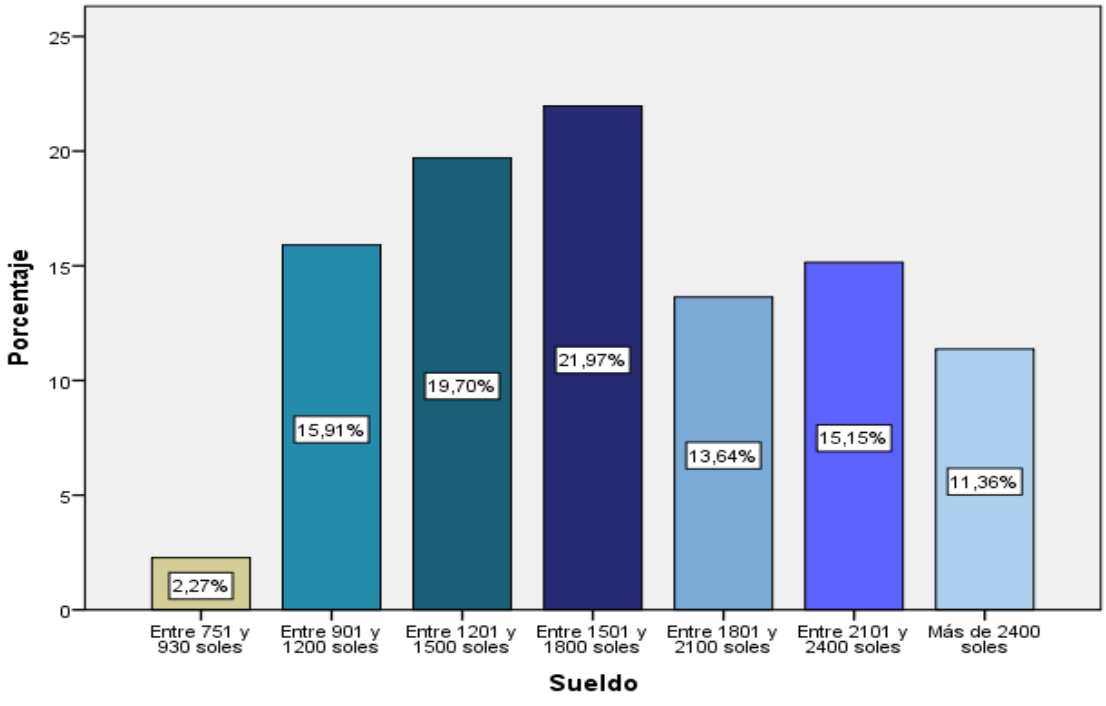
Distribución de la muestra según el sueldo

		Sueldo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Entre 751 y 900 soles	3	2.3	2.3	2.3
	Entre 901 y 1200 soles	21	15.9	15.9	18.2
	Entre 1201 y 1500 soles	26	19.7	19.7	37.9
	Entre 1501 y 1800 soles	29	22.0	22.0	59.8
	Entre 1801 y 2100 soles	18	13.6	13.6	73.5
	Entre 2101 y 2400 soles	20	15.2	15.2	88.6
	Más de 2400 soles	15	11.4	11.4	100.0
	Total	132	100.0	100.0	

Según la Tabla 18 se aprecia que los colaboradores con mayor frecuencia estuvieron entre los 1501 y 1800 (f = 29 % = 21.97).

Figura 15

Distribución de la muestra según el sueldo



Según la Figura 15 apreciamos que la mayoría de colaboradores están en el rango de S/. 1501 y 1800 siendo el 21.97% del total, 29 trabajadores; otro grupo de colaboradores se encuentran en el rango de S/. 1201 y 1500 siendo el 19.70% del total, 26 trabajadores; un grupo de colaboradores se encuentran en el rango de S/. 901 y 1200 con un 15.91% de la muestra, es decir 21 personas; otro grupo de colaboradores esta entre S/. 1801 y 2100 representando el 13.64% del total 18 trabajadores; otro grupo de colaboradores se encuentran en el rango de S/. 2101 y 2400 siendo el 15.15% del total, 20 trabajadores; un grupo de colaboradores con más de S/. 2400 con un 11.36% del total, 15 trabajadores. Por ultimo están los colaboradores que ganan entre 751 y 930, siendo el 2.27% del total, 3 trabajadores.

4.1.2. Análisis de prueba no Paramétrica

Tabla 19

Análisis de normalidad (n = 132)

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra			
		Riesgos Psicosociales	Satisfacción Laboral
N		132	132
Parámetros normales[a,b]	Media	1,882,500	14,497,727
	Desv. Desviación	1,968,468	16,917,160
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,090	,113
	Positivo	,090	,044
	Negativo	-,069	-,113
Estadístico de prueba		,090	,113
Sig. asintótica(bilateral)		,011[c]	,000[c]

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

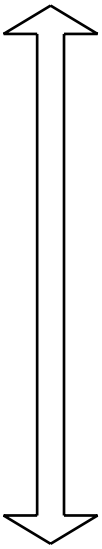
Según la Tabla 19 se efectuó el análisis de normalidad de los Riesgos de tipo Psicosocial y la Satisfacción en el trabajo, empleándose los resultados de la prueba de Kolmogorov-Smirnov, siendo que la muestra es mayor a 50 colaboradores. Los resultados de las escalas prueban que las variables no tienen distribución normal (p >.05). En consecuencia, para los resultados se empleó las pruebas no paramétricas por medio del coeficiente de correlación de Spearman (Spearman, 1904).

4.1.3. Análisis de la dimensión psicosocial a través del método ISTAS21

La Tabla 20 muestra los factores de mayor incidencia y sobreexposición en los colaboradores de la organización. La información está agrupada según los porcentajes de colaboradores en contexto de riesgo para el bienestar, siendo la inicial la que aqueja a la mayoría de trabajadores y la exposición final la que agrupa menos colaboradores con riesgo desfavorable.

Tabla 20

Exposición en función de la prevalencia

	Indicador	**Más Desfavorable**	**Situación Intermedia**	**Más favorable**
MÁS PROBLEMÁTICAS 	Ritmo de trabajo	91.3	8.7	0
	Inseguridad de las condiciones laborales	43.5	28.3	28.3
	Inseguridad del empleo	39.1	26.1	34.8
	Claridad de rol	37	43.5	19.6
	Previsibilidad	37	39.1	23.9
	Conflicto de rol	30.4	17.4	52.2
	Apoyo social de compañeros	30.4	52.2	17.4
	Exigencias cuantitativas	17.4	32.6	50
	Doble presencia	17.4	28.3	54.3
	Influencia	17.4	30.4	52.2
	Calidad de liderazgo	15.2	45.7	39.1
	Exigencias emocionales	13	26.1	60.9

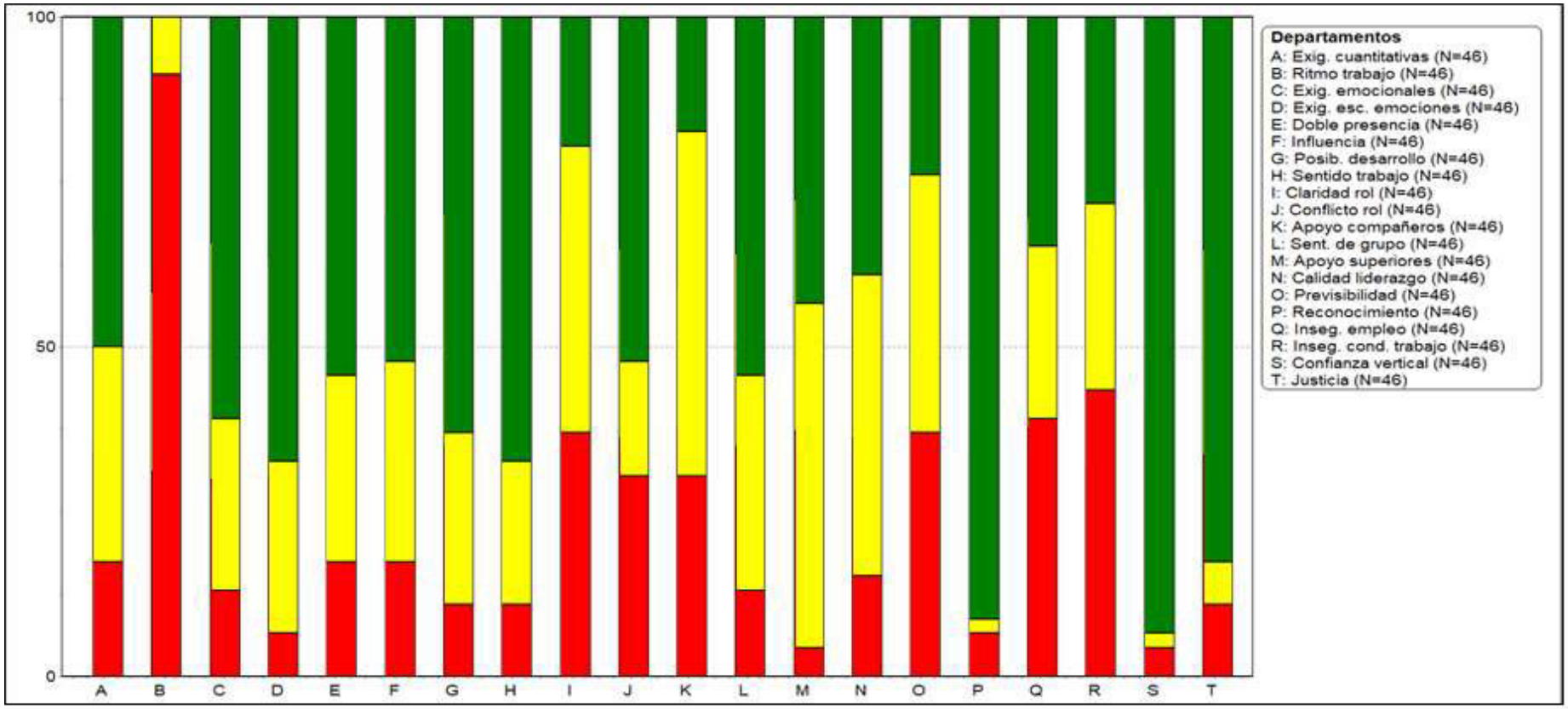
MENOS PROBLEMÁTICAS O FAVORABLES	Sentimiento de grupo	13	32.6	54.3
	Posibilidades de desarrollo	10.9	26.1	63
	Sentido del trabajo	10.9	21.7	67.4
	Justicia	10.9	6.5	82.6
	Exigencias de esconder emociones	6.5	26.1	67.4
	Reconocimiento	6.5	2.2	91.3
	Apoyo social de superiores	4.3	52.2	43.5
	Confianza vertical	4.3	2.2	93.5

Según la Tabla 20 los factores ritmo de trabajo (91.3%), inseguridad de las condiciones laborales (43.5%) e inseguridad del empleo (39.1%), tienen porcentajes poco favorables.

En el Figura 16 presenta dos pilares, los pilares anchos simbolizan el entorno de sobreexposición en la organización estudiada. Se muestra un cuadro de los indicadores de riesgos psicosociales que son los más desfavorables para la salud y los indicadores más favorables.

Figura 16

Porcentaje de los trabajadores en cada nivel de exposición de referencia



En el figura 16 se observan los riesgos psicosociales que son más problemáticos en la empresa, siendo estos el ritmo de trabajo (91.3%), inseguridad de las condiciones laborales (43.5%) e inseguridad del empleo (39.1%), tienen porcentajes poco favorables.

Prevalencia de la exposición al Ritmo de trabajo. Un 91.3% de colaboradores tienen exposición a escenarios poco favorables, un 8.7% y un 0% siendo más favorable para el Ritmo de trabajo. (Ver Tabla 21)

Tabla 21

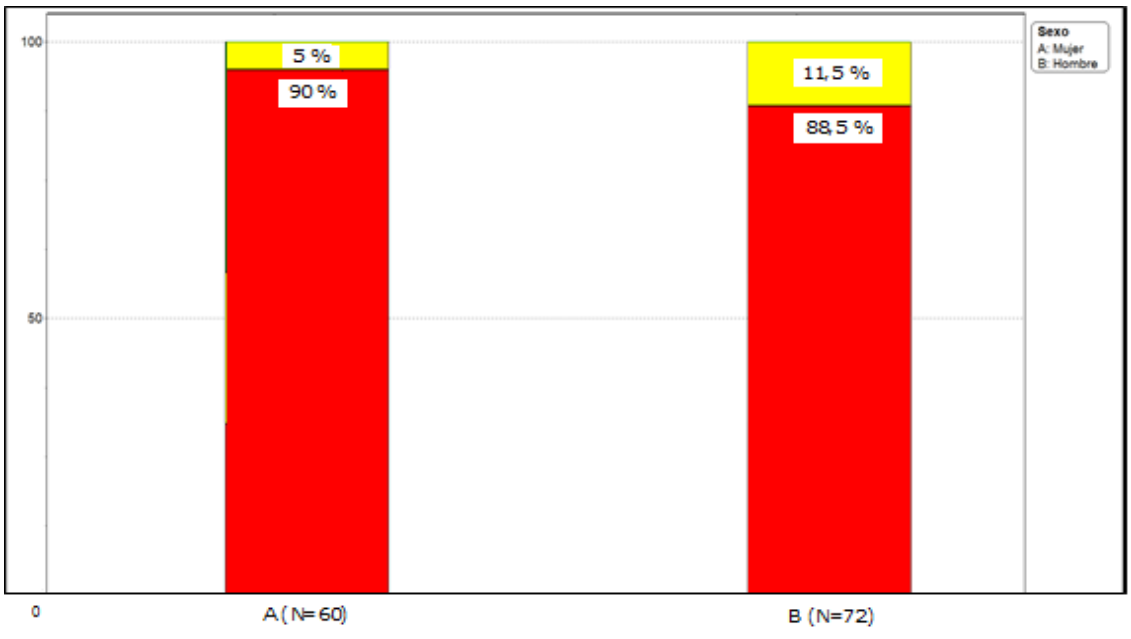
Distribución de frecuencias asociadas al Ritmo de trabajo

Ítems	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca
Tengo que laborar más rápido en la empresa.	45.7% [N=60]	43.5% [N=57]	10.9% [N=14]
En mi trabajo es importante tener un ritmo alto.	78.3% [N=103]	19.6% [N=26]	2.2% [N=3]
Siento que el ritmo de trabajo es elevado en toda la jornada.	43.5% [N=57]	47.8% [N=63]	8.7% [N=11]

Como se observa en la Tabla 21 el 78.3% de los trabajadores refiere que tiene que mantener un ritmo alto en el trabajo, presentado exposición a escenarios muy poco favorables en cuanto al Ritmo de trabajo.

Figura 17

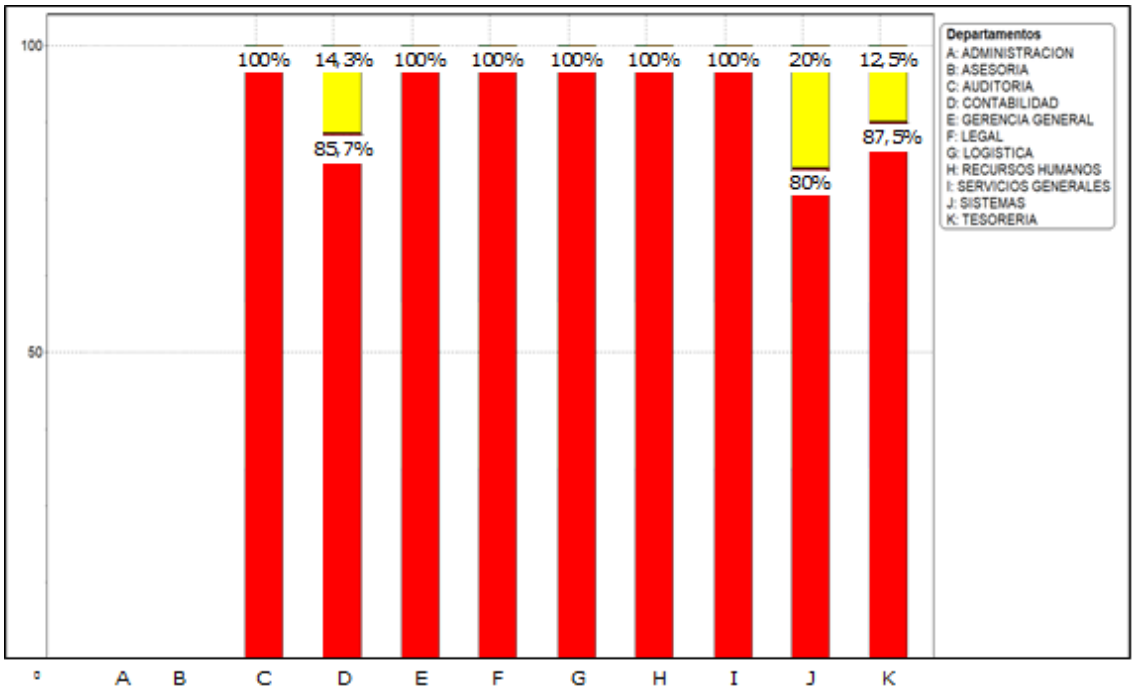
Prevalencia de exposición al Ritmo de trabajo por género



Se aprecia en la Figura 17 que del total de 132 trabajadores el 95% de los hombres y el 88.5% de las mujeres presentado exposición a escenarios muy poco favorables en cuanto al Ritmo de trabajo.

Figura 18

Prevalencia de exposición al Ritmo de trabajo por departamento



Se aprecia en la Figura 18 que la mayoría presenta un mayor porcentaje de sujetos en un escenario poco favorable para la salud del Ritmo de trabajo, siendo los principales los departamentos de administración, gerencia general, legal, logística, recursos humanos, servicios generales con 100% para cada uno de ellos, tesorería (87.5%), contabilidad (85.7%), sistemas (80%).

Prevalencia de la exposición a la Inseguridad de las condiciones laborales. Un 43.5% de colaboradores presenta exposición a escenarios muy poco favorables, un 28.3% al intermedio y 28.3% al más favorable para la Inseguridad de las condiciones laborales. (Ver Tabla 22)

Tabla 22

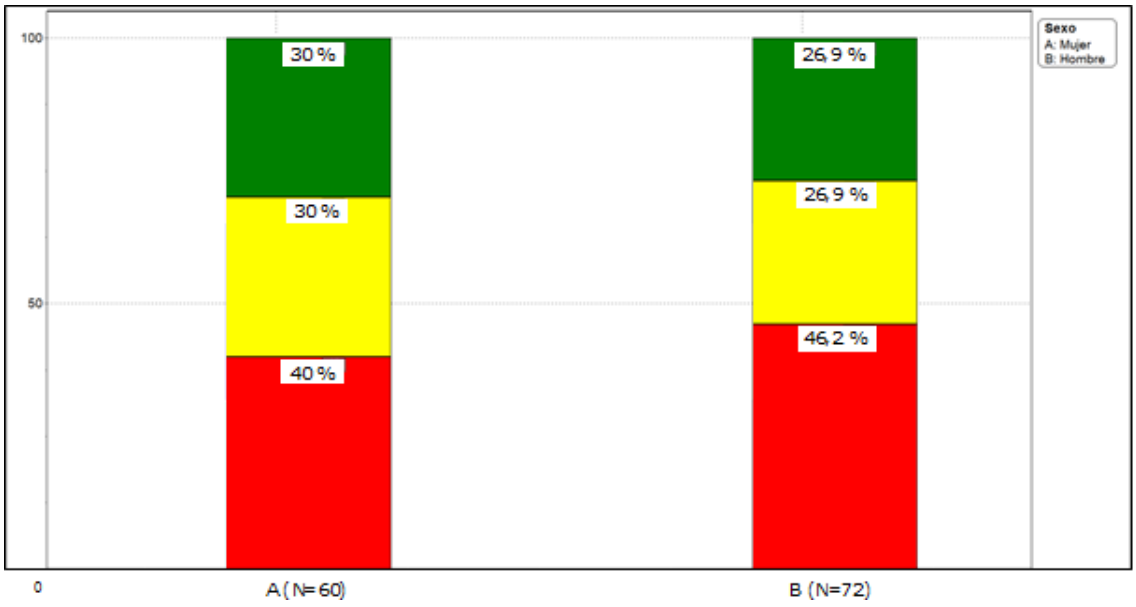
Distribución de frecuencias asociadas a la Inseguridad de las condiciones laborales

ítems	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca
Me preocupa que me muevan a otro local, sección, departamento o unidad en peores condiciones y contra mi voluntad.	15.9% [N=21]	15.9% [N=21]	68.2% [N=90]
Me preocupa que me cambien el horario contra mi voluntad.	31.8% [N=42]	11.4% [N=15]	56.8% [N=75]
Me preocupa que me cambien las tareas contra mi voluntad.	26.7% [N=35]	22.2% [N=29]	51.1% [N=67]
Me preocupa que me reduzcan o modifiquen el salario con peores condiciones.	51.1% [N=67]	17.8% [N=23]	31.1% [N=41]

Como se observa en la Tabla 22 el 51.1% de los trabajadores refiere que le preocupa que le reduzcan o modifiquen el salario con peores condiciones, estando expuesto a una situación más desfavorable en cuanto al Inseguridad de las condiciones laborales.

Figura 19

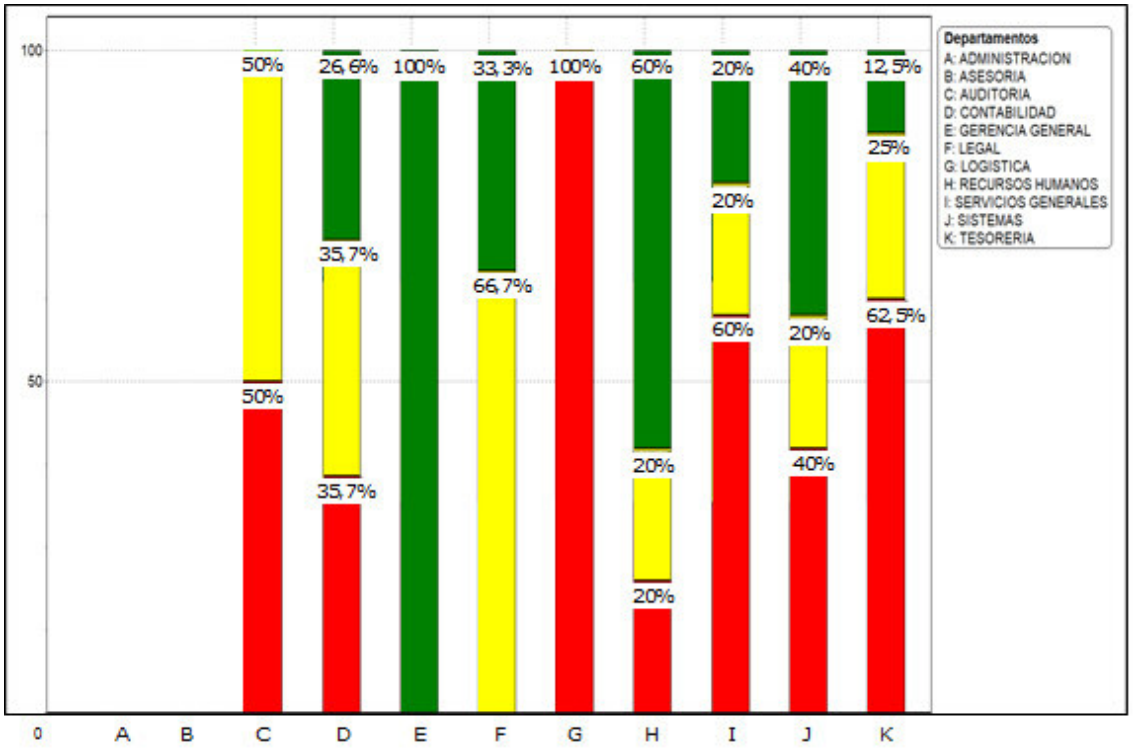
Prevalencia de exposición a la Inseguridad de las condiciones laborales por género



Se aprecia en la Figura 19 que del total de 132 trabajadores el 40% de las mujeres, y 46.2% de los hombres presentan exposición a escenarios muy poco favorables de la Inseguridad de las condiciones laborales.

Figura 20

Prevalencia de exposición a la Inseguridad de las condiciones laborales por departamento



Distribuida la muestra por departamentos, se aprecia en la Figura 20 que la mayoría presenta un mayor porcentaje de sujetos en un contexto poco favorable para la salud para la Inseguridad de las condiciones laborales, siendo los principales los departamentos de logística (100%), tesorería (62.5%), servicios generales (60%), auditoria (50%), sistemas (40%), contabilidad (35.7%), recursos humanos (20%).

Prevalencia de la exposición a la Inseguridad del empleo. Un 39.1% de colaboradores presentan exposición a escenarios muy poco favorables, 26.1% al intermedio y 34.8% a la más favorable para la Inseguridad del empleo. (Ver tabla 23)

Tabla 23

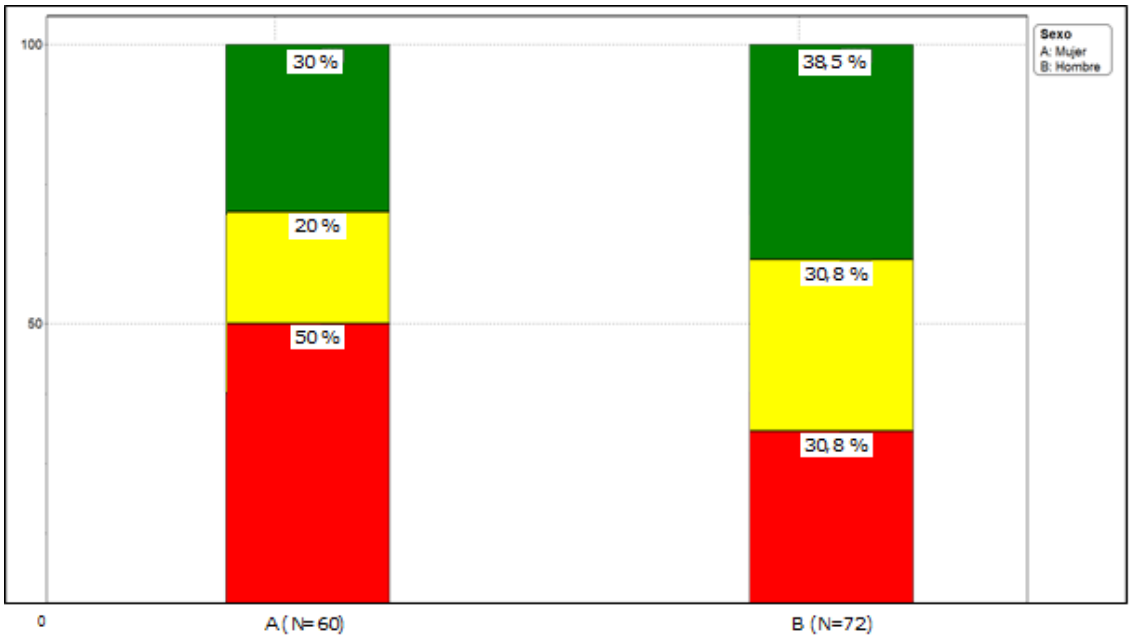
Distribución de frecuencias asociadas a la Inseguridad sobre el empleo

ítems	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca
Me preocupa que me despidan o no me renueven el contrato.	47.7% [N=63]	18.2% [N=24]	34.1% [N=45]
Me preocupa lo complicado que sería hallar otro empleo si quedase sin empleo.	42.2% [N=56]	26.7% [N=35]	31.1% [N=41]

Como se observa en la Tabla 23 el 47.7% de los trabajadores refiere que le preocupa que le despidan o no le renueven el contrato, presentado exposición en escenarios poco favorable para la Inseguridad del empleo.

Figura 21

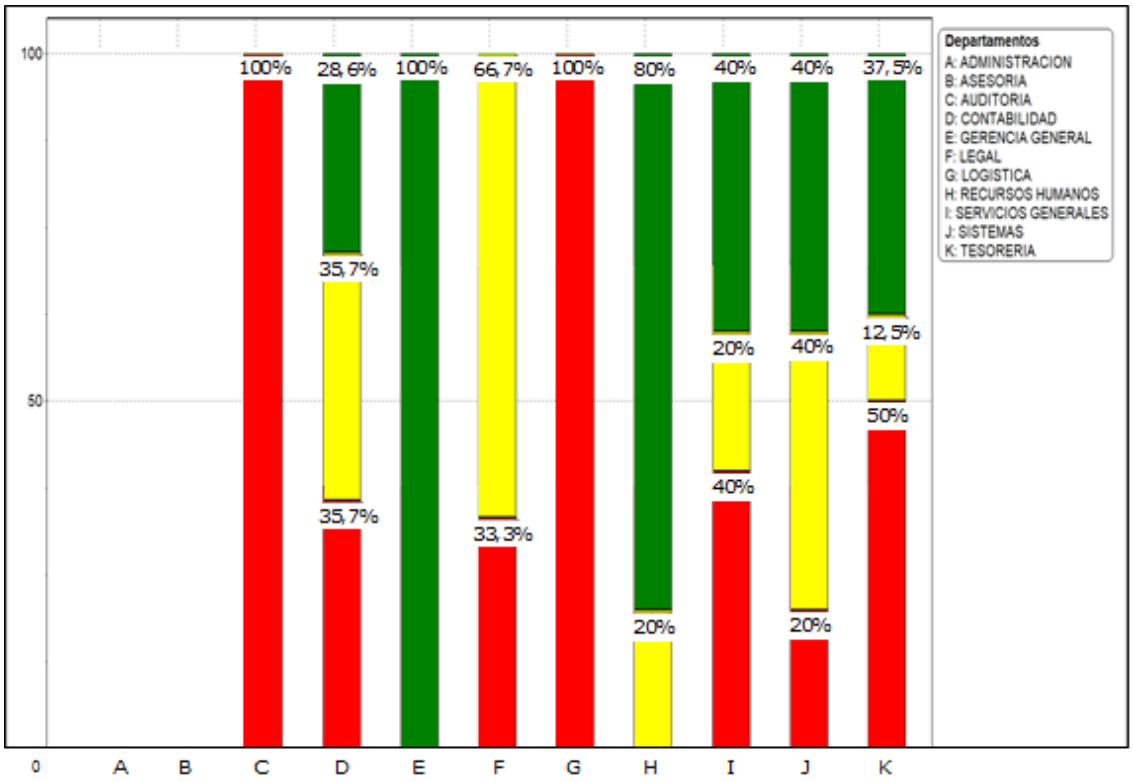
Prevalencia de exposición a la Inseguridad del empleo por género



En la Figura 21 se aprecia que del total de 132 colaboradores el 50% de las mujeres, y 30.8% de los hombres presentan exposición a escenarios muy poco favorables en cuanto a la Inseguridad del empleo.

Figura 22

Prevalencia de exposición a la Inseguridad del empleo por departamento



Se aprecia en la Figura 22 que la mayoría presenta un mayor porcentaje de sujetos en un escenario poco favorable para la salud referente a la Inseguridad del empleo, siendo los principales los departamentos de auditoria (100%), logística (100%), tesorería (50%), servicios generales (40%), contabilidad (35.7%), legal (33.3%) y sistemas (20%).

Prevalencia de la exposición a la Claridad de rol. 37% de colaboradores presentan exposición a escenarios muy poco favorables, 43.5% al intermedio y 19.6% a la más favorable para la Claridad de rol. (Ver tabla 24)

Tabla 24

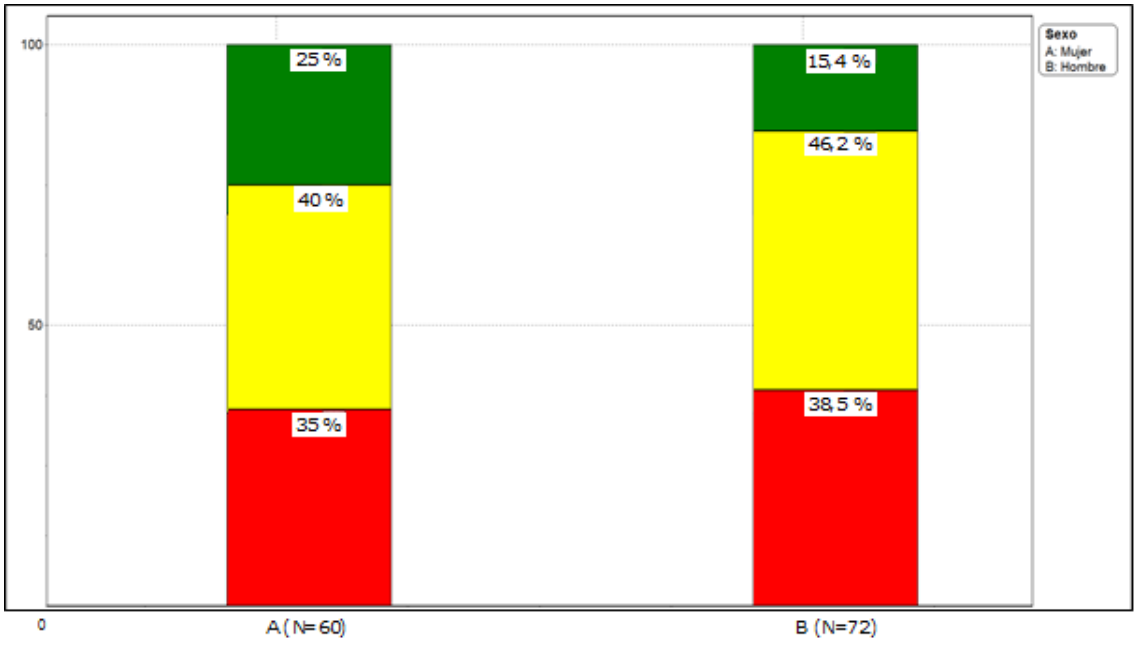
Distribución de frecuencias asociadas a la Claridad de rol

ítems	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca
Tengo objetivos claros en mi puesto de trabajo.	69.6% [N=92]	15.2% [N=20]	15.2% [N=20]
Sé con exactitud que trabajos son mi responsabilidad.	82.6% [N=109]	13% [N=17]	4.3% [N=6]
Sé con exactitud que se espera de mí en la empresa.	82.6% [N=109]	10.9% [N=14]	6.5% [N=9]
Sé con exactitud que margen de autonomía tengo en mi trabajo.	60.9% [N=80]	28.3% [N=37]	10.9% [N=14]

Como se observa en la Tabla 24 el 82.6% de los trabajadores refiere que sabe con exactitud que trabajos son de su responsabilidad, presentando exposición a escenarios muy poco favorables para la Claridad de rol.

Figura 23

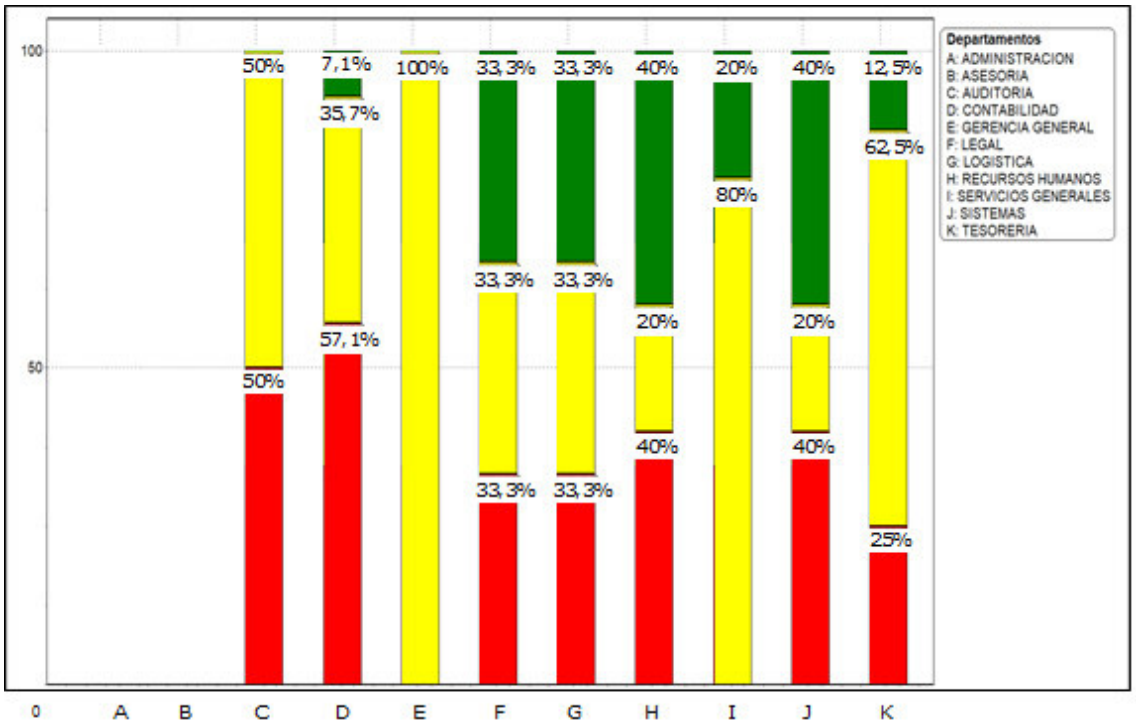
Prevalencia de exposición a la Claridad de rol por género



Se aprecia en la Figura 23 que del total de 132 trabajadores el 35% de las mujeres, y el 38.5% de los hombres están expuestos a escenarios más desfavorables para la Claridad de rol.

Figura 24

Prevalencia de exposición a la Claridad de rol por departamento



Se aprecia en la Figura 24 que la mayoría presenta un mayor porcentaje de sujetos en escenarios poco favorables para la Claridad de rol, siendo los principales los departamentos de contabilidad (57.1%), auditoria (50%), recursos humanos (40%), sistemas (40%), legal (33.3%), logística (33.3%), tesorería (25%).

Prevalencia de exposición a la Previsibilidad. 37% de colaboradores están expuestos a escenarios más desfavorables, 39.1% al intermedio y 23.9% a la más favorable para la Previsibilidad. (Ver tabla 25)

Tabla 25

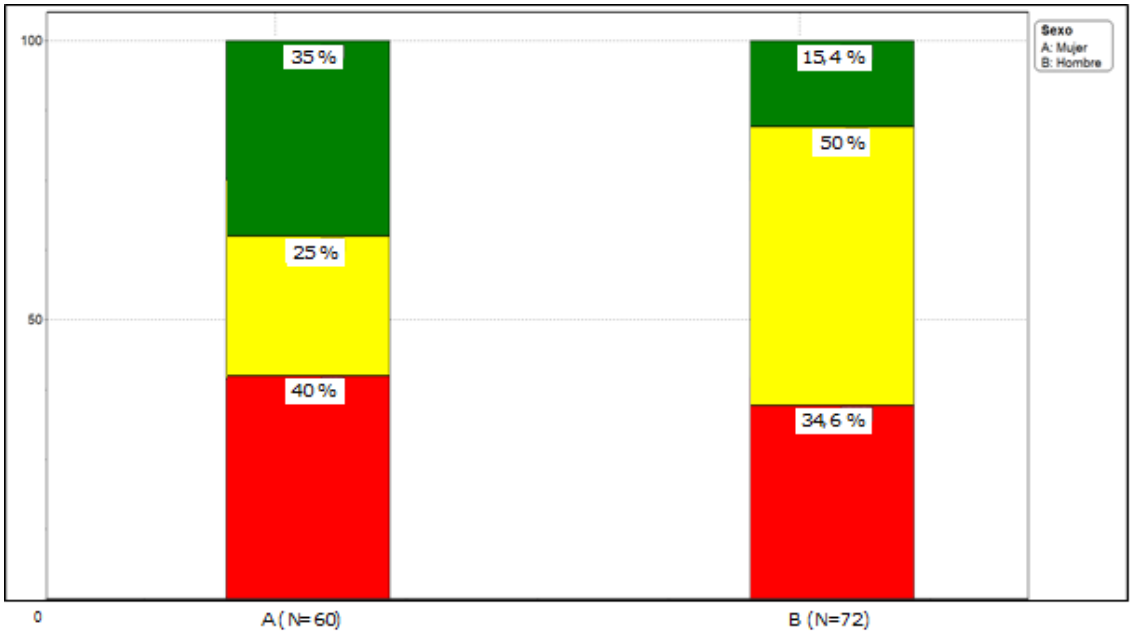
Distribución de frecuencias asociadas a la Previsibilidad

ítems	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca
En mi trabajo se me notifica con anticipación las modificaciones, decisiones importantes y proyectos futuros.	47.8% [N=63]	21.7% [N=29]	30.4% [N=40]
Recibo la información que necesito para hacer bien mi tarea.	71.7% [N=95]	17.4% [N=23]	10.9% [N=14]

Como se observa en la Tabla 25 el 71.7% de los trabajadores refiere que recibe toda la información que requiere para hacer bien su tarea, presentando mayor exposición a escenarios poco favorables para la Previsibilidad.

Figura 25

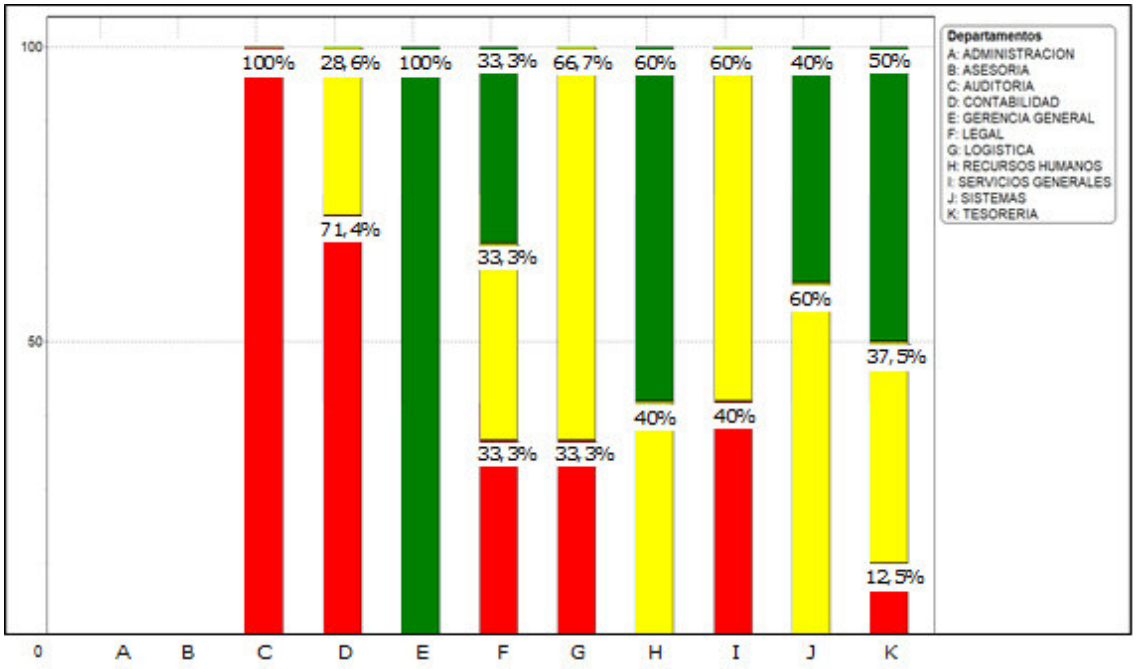
Prevalencia de exposición a la Previsibilidad por género



Se aprecia en la Figura 25 que del total de 132 colaboradores el 40% de las mujeres, y el 34.6% de los hombres están expuestos a la situación más desfavorable en cuanto a Previsibilidad.

Figura 26

Prevalencia de exposición a la Previsibilidad por departamento



Se aprecia en la Figura 26 que la mayoría presenta un mayor porcentaje de sujetos están expuestos a la situación más desfavorable en cuanto a la Previsibilidad, siendo los principales los departamentos de auditoria (100%), contabilidad (71.4%), servicios generales (40%), legal (33.3%), logística (33.3%) y tesorería (25%).

Prevalencia de exposición al Conflicto de rol. 30.4% de colaboradores están expuestos a escenarios más desfavorables, 17.4% al intermedio y 52.2% a la más favorable para el Conflicto de rol. (Ver tabla 26)

Tabla 26

Distribución de frecuencias asociadas al Conflicto de rol

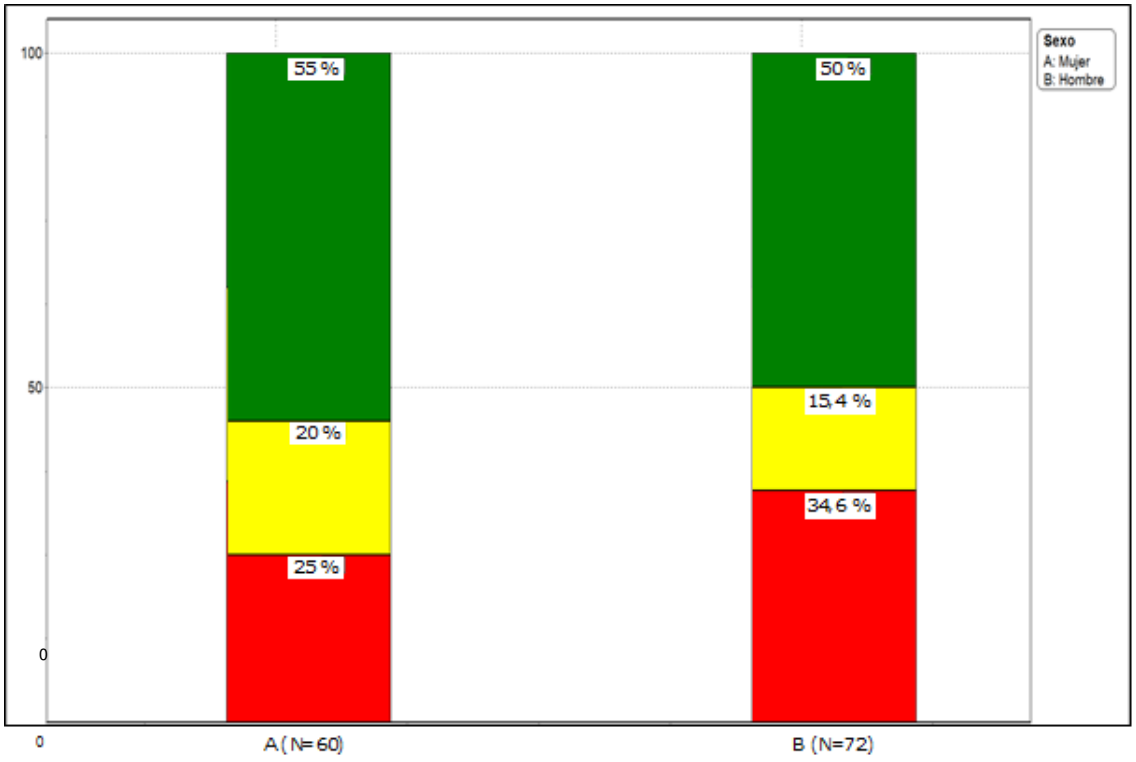
ítems	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca
Hago cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras.	18.2% [N=24]	13.6% [N=18]	68.2% [N=90]

		8.7%	71.7%
Me exigen cosas contrarias en la empresa.	19.6% [N=26]	[N=11]	[N=95]
Tengo que realizar trabajos que creo que		15.6%	64.4%
podrían realizarse de otra forma.	20.0% [N=26]	[N=21]	[N=85]
Tengo que hacer trabajos que son		23.3%	60.5%
innecesarios.	16.3% [N=22]	[N=31]	[N=80]

Como se observa en la Tabla 26 el 20% de los trabajadores refiere que deben realizar trabajos que creen que podrían realizarse de otra forma, presentando mayor exposición a escenarios poco favorables para el Conflicto de rol.

Figura 27

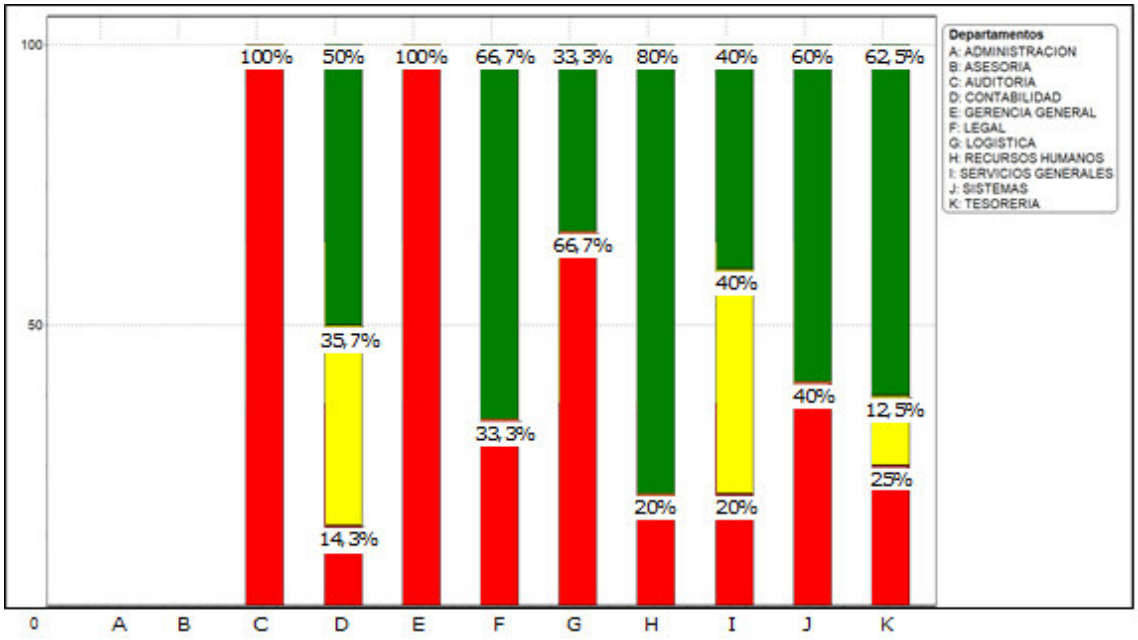
Prevalencia de exposición al Conflicto de rol por género



Se aprecia en la Figura 27 que del total de 132 colaboradores el 25% de las mujeres, y el 34.6% de los hombres presentan mayor exposición a escenarios poco favorables para el Conflicto de rol.

Figura 28

Prevalencia de exposición a la Conflicto de rol por departamento



Se aprecia en la Figura 28 que la mayoría presenta un mayor porcentaje de sujetos en escenarios pocos favorables en la salud para el Conflicto de rol, siendo los principales los departamentos de auditoria (100%), gerencia general (100%), logística (66.7%), sistemas (40%), legal (33.3%), tesorería (25%), recursos humanos (20%), servicios generales (20%) y contabilidad (14.3%).

Prevalencia de la exposición al Apoyo social de colegas. 30.4% de colaboradores presenta exposición en escenarios poco favorables, 52.2% al intermedio y 17.4% a la más favorable para el Apoyo social de colegas. (Ver tabla 27)

Tabla 27

Distribución de frecuencias asociadas al Apoyo social de colegas

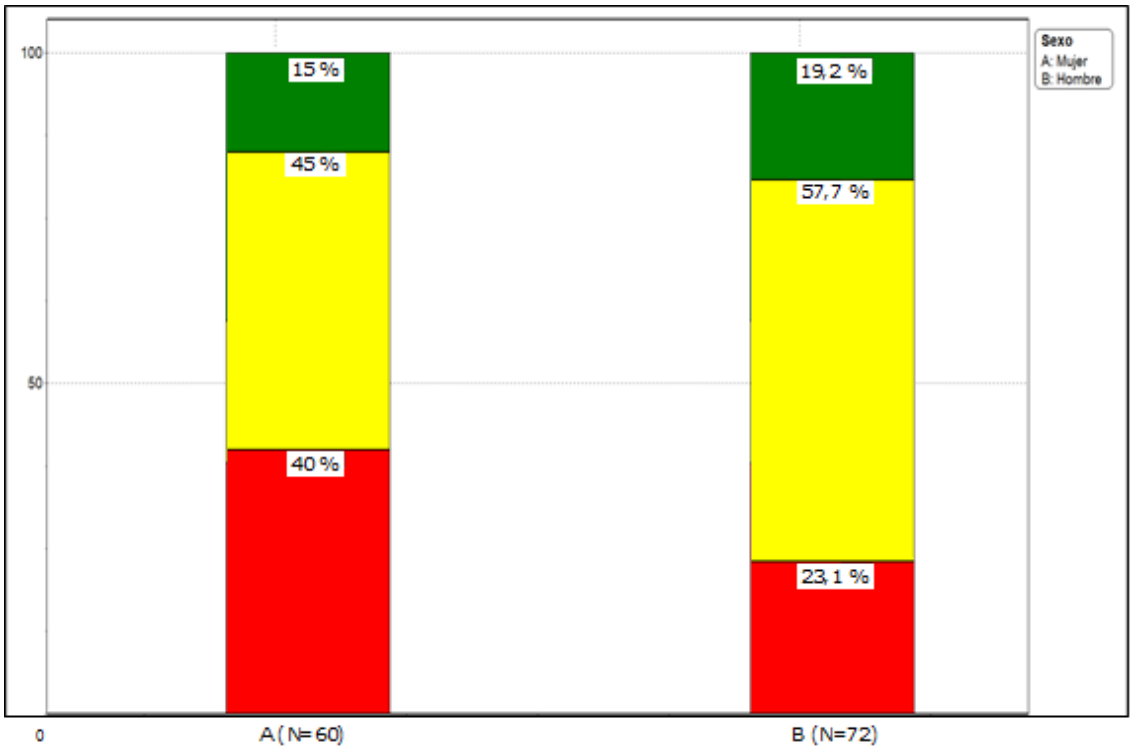
ítems	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca
Recibo apoyo de mis colegas en el desarrollo de mi tarea.	78.3% [N=103]	8.7% [N=11]	13% [N=17]

Mis compañeros tienen disposición para oír mis problemas en el trabajo.	52.3% [N=69]	27.3% [N=36]	20.5% [N=27]
Mis compañeros hablan conmigo sobre cómo hago mi trabajo.	46.7% [N=62]	15.6% [N=21]	37.8% [N=50]

Como se observa en la Tabla 27 el 78.3% de los trabajadores refiere que recibe soporte de sus colegas en el desarrollo de su labor, estando expuesto a una situación más desfavorable en cuanto al Apoyo social de los colegas.

Figura 29

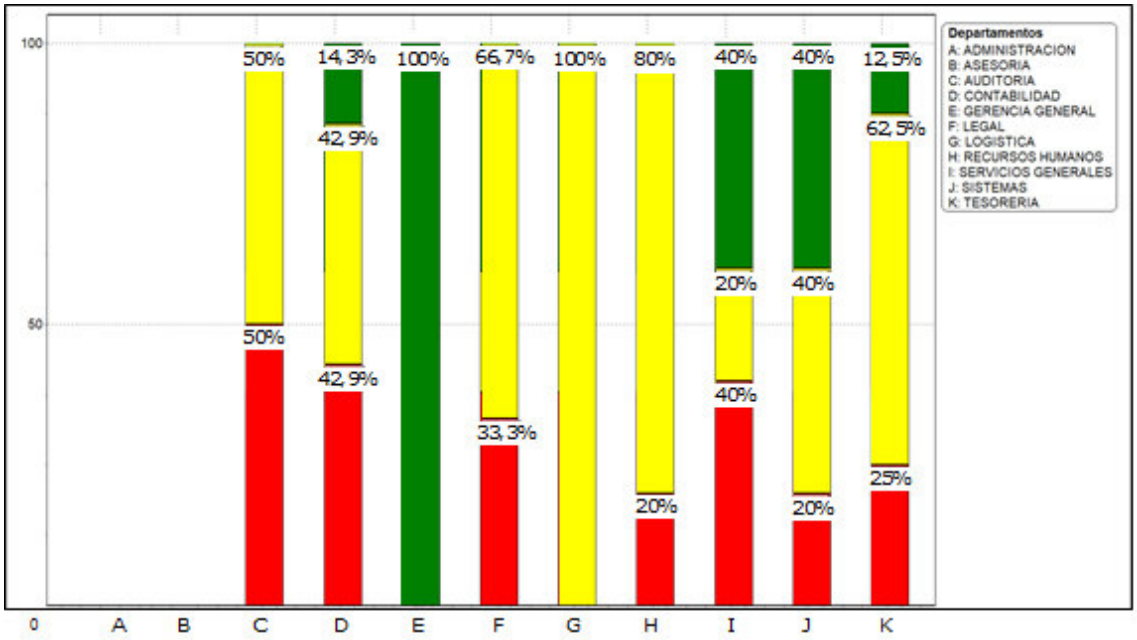
Prevalencia de exposición al Apoyo social de compañeros por género



Se aprecia en la Figura 29 que del total de 132 colaboradores el 40% de las mujeres, y el 23.1% de los hombres presentan exposición a escenarios poco favorables en cuanto al Apoyo social de colegas.

Figura 30

Prevalencia de exposición al Apoyo social de compañeros por departamento



Se aprecia en la Figura 30 que la mayoría presenta un mayor porcentaje de sujetos en un escenario poco favorable para la salud para el Conflicto de rol, siendo los principales los departamentos de auditoria (50%), logística (66.7%), contabilidad (42.9%), servicios generales (40%), legal (33.3%), tesorería (25%), recursos humanos (20%) y sistemas (20%).

4.2. Pruebas de hipótesis

Se realizó la prueba no paramétrica de Spearman para identificar la correlación de variables: Los riesgos de tipo psicosocial tienen relación con la satisfacción en el trabajo de los colaboradores de Obst Perú S.A., 2020.

A continuación se aprecia la tabla de relación de Spearman. (Ver Tabla 28)

Tabla 28

Cuadro de coeficientes de correlación de Spearman

Valor	Significado
-1	Correlación negativo grande y perfecto
-0.9 hasta -0.99	Correlación negativo muy alto
-0.7 hasta -0.89	Correlación negativo alto
-0.4 hasta 0.69	Correlación negativo moderado
-0.2 hasta -0.39	Correlación negativo bajo
-0.01 hasta -0.19	Correlación negativo muy bajo
0	Correlación nulo
0.01 hasta 0.19	Correlación positivo muy bajo
0.2 hasta 0.39	Correlación positivo bajo
0.4 hasta 0.69	Correlación positivo moderado
0.7 hasta 0.89	Correlación positivo alto
0.9 hasta 0.99	Correlación positivo muy alto
1	Correlación positivo grande y perfecto

Fuente. Martínez y Campos, 2014

4.2.1. Prueba de Hipótesis General

Las Hipótesis que se formularon para el Objetivo General, son las siguientes:

H_0: Los riesgos psicosociales no tienen relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Obst Perú S.A., 2020.

H_a: Los riesgos psicosociales tienen relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Obst Perú S.A., 2020.

En donde:

H_0 = Hipótesis Nula

H_a = Hipótesis Alternativa

Se realizó la relación de la hipótesis con Rho de Spearman. (Ver Tabla 29)

Tabla 29

Correlación entre Riesgos psicosociales y Satisfacción laboral (n = 132)

Correlaciones				
			Riesgos psicosociales	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Riesgos psicosociales	Coeficiente de correlación	1,000	-,258**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	132	132
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	-,258**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	132	132

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

En la Tabla 29 se observa el resultado del objetivo general, el cual evidencia que la relación es estadísticamente significativa de tipo inversa y baja entre los Riesgos de tipo psicosocial y la Satisfacción en el trabajo (Rho = -,258**; p = .003). Se pone en evidencia estadística que, a más puntajes en Riesgos de tipo psicosocial, menos será los puntajes en Satisfacción en el trabajo en los colaboradores, se acepta la hipótesis alterna donde: Los riesgos psicosociales presentan correlación con la satisfacción en el trabajo de los colaboradores de Obst Perú S.A., 2020.

4.2.2. Prueba de Hipótesis Específicas

4.2.2.1. Hipótesis Específica Nº 1

Las Hipótesis que se formularon para el Objetivo Específico Nº 1 fueron:

H_0: Las exigencias psicológicas no tienen relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Obst Perú S.A., 2020.

H_1: Las exigencias psicológicas tienen relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Obst Perú S.A., 2020.

En donde:

H_0 = Hipótesis Nula

H_1 = Hipótesis Alternativa

Se realizó la relación de la hipótesis con Rho de Spearman. (Ver Tabla 30)

Tabla 30

Correlación entre las Exigencias psicológicas y la Satisfacción laboral (n = 132)

Correlaciones				
			Exigencias psicológicas	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Exigencias psicológicas	Coeficiente de correlación	1,000	,244**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	132	132
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,244**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	132	132

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

En la Tabla 30 para los factores de Exigencias psicológicas y Satisfacción en el trabajo existe una correlación directa y baja, (Rho = ,244**; p = .005), es decir a mayores Exigencias psicológicas, mayores serán los indicadores de Satisfacción laboral, se acepta la hipótesis alterna siendo: Las exigencias psicológicas tienen correlación con la satisfacción en el trabajo de los colaboradores de Obst Perú S.A., 2020.

4.2.2.2. Hipótesis Específica Nº 2

Las Hipótesis que se formularon para el Objetivo Específico Nº 2 fueron:

H_0: El conflicto trabajo-familia no tiene relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Obst Perú S.A., 2020.

H_2: El conflicto trabajo-familia tiene relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Obst Perú S.A., 2020.

En donde:

H_0 = Hipótesis Nula

H_2 = Hipótesis Alternativa

Se realizó la relación de la hipótesis con Rho de Spearman. (Ver Tabla 31)

Tabla 31

Correlación entre el Conflicto trabajo-familia y la Satisfacción laboral (n = 132)

Correlaciones				
			Conflicto trabajo-familia	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Conflicto trabajo-familia	Coeficiente de correlación	1,000	,244**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	132	132
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,244**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	132	132

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

Según la tabla 31 para la dimensión de Conflicto trabajo-familia y Satisfacción laboral existe una correlación directa y baja, (Rho = ,244**; p = .005), es decir a mayores Conflicto trabajo-familia, mayores serán los indicadores de Satisfacción laboral, se acepta la hipótesis alterna siendo que: El conflicto trabajo-familia tiene una correlación con la satisfacción el trabajo de los colaboradores de Obst Perú S.A., 2020.

4.2.2.3. Hipótesis Específica Nº 3

Las Hipótesis que se formularon para el Objetivo Específico Nº 3 fueron:

H_0: El control sobre el trabajo no tiene relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Obst Perú S.A., 2020.

H_3: El control sobre el trabajo tiene relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Obst Perú S.A., 2020.

En donde:

H_0 = Hipótesis Nula

H_3 = Hipótesis Alternativa

Se realizó la relación de la hipótesis con Rho de Spearman. (Ver Tabla 32)

Tabla 32

Correlación entre el Control sobre el trabajo y la Satisfacción laboral (n = 132)

Correlaciones				
			Control sobre el trabajo	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Control sobre el trabajo	Coeficiente de correlación	1,000	-,368**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	-,368**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

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

En la Tabla 32 para la dimensión de Control sobre el trabajo y Satisfacción laboral existe una correlación inversa y baja, (Rho = -,368**; p = .000), es decir a mayores Control sobre la tarea, menor serán los indicadores de Satisfacción en el trabajo, se acepta la hipótesis alterna siendo que: El control sobre de la tarea tiene una correlación con la satisfacción laboral de los colaboradores de Obst Perú S.A., 2020.

4.2.2.4. Hipótesis Específica Nº 4

Las Hipótesis que se formularon para el Objetivo Específico Nº 4 fueron:

H_0: El apoyo social y calidad de liderazgo no tienen relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Obst Perú S.A., 2020.

H_4: El apoyo social y calidad de liderazgo tienen relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Obst Perú S.A., 2020.

En donde:

H_0 = Hipótesis Nula

H_4 = Hipótesis Alternativa

Se realizó la relación de la hipótesis con Rho de Spearman. (Ver Tabla 33)

Tabla 33

Correlación entre el Apoyo social y calidad de liderazgo y la Satisfacción laboral (n = 132)

Correlaciones				
			Apoyo social y calidad de liderazgo	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Apoyo social y calidad de liderazgo	Coeficiente de correlación	1,000	-,295**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	132	132
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	-,295**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	132	132

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

En la Tabla 33 para la dimensión de Apoyo social y calidad de liderazgo y Satisfacción en el trabajo existe una relación inversa y baja, (Rho = -,295**; p = .001), es decir a mayores Apoyo social y calidad de liderazgo, menos serán los indicadores de Satisfacción en el trabajo, se acepta la hipótesis alterna donde: El apoyo social y calidad de liderazgo tienen relación con la satisfacción en el trabajo de los colaboradores de Obst Perú S.A., 2020.

4.2.2.5. Hipótesis Específica Nº 5

Las Hipótesis que se formularon para el Objetivo Específico Nº 5 fueron:

H_0: Las compensaciones del trabajo no tienen relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Obst Perú S.A., 2020.

H_5: Las compensaciones del trabajo tienen relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Obst Perú S.A., 2020.

En donde:

H_0 = Hipótesis Nula

H_5 = Hipótesis Alternativa

Se realizó la relación de la hipótesis con Rho de Spearman. (Ver Tabla 34)

Tabla 34

Correlación entre la Compensaciones del trabajo y la Satisfacción laboral (n = 132)

Correlaciones				
			Compensaciones del trabajo	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Compensaciones del trabajo	Coeficiente de correlación	1,000	,042
		Sig. (bilateral)	.	,631
		N	132	132
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,042	1,000
		Sig. (bilateral)	,631	.
		N	132	132

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

En la Tabla 34 para la dimensión de Compensaciones del trabajo y Satisfacción laboral no existe una correlación, (Rho = ,042; p = .631), es decir no se puede afirmar que a mayores Compensaciones del trabajo, mayores serán los indicadores de Satisfacción laboral, se rechaza la hipótesis alterna siendo que: Las compensaciones del trabajo no tienen correlación con la satisfacción laboral de los colaboradores de Obst Perú S.A., 2020.

4.2.2.6. Hipótesis Específica Nº 6

Las Hipótesis que se formularon para el Objetivo Específico Nº 6 fueron:

H_0: El capital social no tiene relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Obst Perú S.A., 2020.

H_6: El capital social tiene relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Obst Perú S.A., 2020.

En donde:

H_0 = Hipótesis Nula

H_6 = Hipótesis Alternativa

Se realizó la relación de la hipótesis con Rho de Spearman. (Ver Tabla 35)

Tabla 35

Correlación entre el Capital social y la Satisfacción laboral (n = 132)

Correlaciones				
			Capital social	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Capital social	Coeficiente de correlación	1,000	-,233**
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	132	132
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	-,233**	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	.
		N	132	132

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

En la Tabla 35 para la dimensión de Capital social y Satisfacción laboral existe una correlación inversa y baja, (Rho = -,233**; p = .007), es decir a mayores Capital social, menor serán los indicadores de Satisfacción laboral, se acepta la hipótesis alterna siendo que: El capital social tiene correlación con la satisfacción en el trabajo de los colaboradores de Obst Perú S.A., 2020.

4.3. Discusión de resultados

Las condiciones de trabajo donde se realiza outsourcing son causantes de riesgos psicosociales. Los resultados del grupo de estudio nos permiten identificar los factores que más afectan a la salud. Las calificaciones ubican al grupo de estudio en el tercil con bajas calificaciones, siendo los factores más desfavorables para el ritmo del trabajo (91.3%), la inseguridad de las condiciones laborales (43.5%), la inseguridad sobre el empleo (39.1%), la claridad de rol (37%), la previsibilidad (37%), el conflicto de rol (30.4%), el apoyo social de colegas (30.4%).

El objetivo general del estudio fue: Determinar la relación que existe entre los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Obst Perú S.A., 2020. Por intermedio de la recopilación de datos respecto a las variables en cuestión, el empleo de una investigación correlacional que permite adentrarse en la interacción que se da entre las variables y el empleo de una investigación cuantitativa para emplear un instrumento que nos arroje datos numéricos.

Dados los resultados se puede colegir que se consiguió el objetivo trazado al evidenciarse que en efecto hay una relación de las variables. Esto significa que los Riesgos de tipo psicosocial influye de manera inversa-negativa y baja en la Satisfacción laboral (Rho = -,258**; p = .003). Es decir, que cuando los Riesgos psicosociales son mayores habrá menor grado de Satisfacción en el trabajo. Ello podría explicarse con la investigación de Trinidad (2019), donde existe una correlación significativa y negativa de los riesgos de tipo psicosocial y la satisfacción en el trabajo, donde los riesgos de índole psicosocial con más incidencia son la calidad de liderazgo y el apoyo social, luego la doble presencia y la compensación laboral. De igual manera en la investigación de Sáenz (2015), donde se encontró que existe una relación significativa de los riesgos de tipo psicosocial y la satisfacción en el trabajo, siendo estas proporcionalmente inversas, siendo que a más riesgo psicosocial menos satisfacción en el trabajo.

El primer objetivo específico de esta investigación fue: Determinar la relación que existe entre las exigencias psicológicas y la satisfacción laboral de los trabajadores de la

empresa Obst Perú S.A., 2020. Quedando evidenciado al haber correlación de las Exigencias de tipo psicológico y la Satisfacción en el trabajo existe una relación directa y baja, (Rho = ,244**; p = .005), es decir a mayores Exigencias de tipo psicológico, mayores serán los indicadores de Satisfacción laboral. Lo cual se corrobora con la investigación de Gutiérrez y Llajaruna (2018), donde existe una relación de exigencias de tipo psicológico y satisfacción en el trabajo en los colaboradores del Local de Salud Vilcashuamán, en el 2018. Donde inferimos que hay una relación moderada y directa de las variables en cuestión (Tau_b=0,620), permitiéndonos confirmar que las exigencias psicológicas afecta en la satisfacción en el trabajo del personal. En tal sentido se puede indicar que mientras mayor sean las exigencias de tipo psicológico en relación al aumento de labores y el tiempo con el que se dispone para realizarlo, según Moncada, Llorens y Andrés (2014), el grado de satisfacción en el trabajo irá de medio a bajo.

El segundo objetivo específico de la presente investigación fue: Determinar la relación que existe entre el conflicto trabajo-familia y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Obst Perú S.A., 2020. Siendo demostrado al haber una correlación del Conflicto trabajo-familia y Satisfacción laboral existe una correlación directa y baja, (Rho = ,244**; p = .005), es decir a mayores Conflicto trabajo-familia, mayores serán los indicadores de Satisfacción laboral. Lo cual se corrobora con la investigación de Gutiérrez y Llajaruna (2018), que muestra la correlación entre la dimensión de doble presencia y la satisfacción en el trabajo en los colaboradores del Local de Salubridad de Vilcashuamán en el 2018. Donde inferimos que hay una correlación moderada y directa de las variables en cuestión (Tau_b=0,652), lo que permite aseverar que las exigencias en el trabajo y de índole familiar se correlacionan de forma moderada y directa con la satisfacción en el trabajo. La obligación de atender a tareas laborales y domésticas perjudicaría la salud del colaborador, incrementando la jornada laboral, las exigencias psicológicas y la organización del individuo (Esteban, Rodríguez, Romero, Rodríguez, Romo, 2014).

El tercer objetivo específico de la presente investigación fue: Determinar la relación que existe entre el control sobre el trabajo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Obst Perú S.A., 2020. Quedando demostrado al haber una correlación del Control de la labor y la Satisfacción en el trabajo, existiendo una

correlación inversa y baja, (Rho = -,368**; p = .000), es decir a mayor Control de su labor, menor serán los indicadores de Satisfacción en el trabajo. Ello podría explicarse con la investigación de Trinidad (2019), donde se evidencia una relación inversa y significativa entre el desarrollo de habilidades y trabajo activo y la satisfacción en el trabajo. En consecuencia, a más Riesgos psicosociales de Desarrollo de habilidades y trabajo activo, menos será la Satisfacción en el trabajo de los colaboradores. Lo que indica que los colaboradores que perciben un aumento en el riesgo de su poder decisorio, de la autonomía en función al contenido y las condiciones laborales, se vea quebrantado, sintiéndose sin facultades de progreso, presentando insatisfacción respecto a su participación en sus actividades y responsabilidades. Lo cual concuerda con el modelo Recompensa - Esfuerzo de Siegrist (1996) que explica que cuando hay un mayor esfuerzo y un menor grado de retribución en un tiempo prolongado, constituye un riesgo para la salud.

El cuarto objetivo específico del presente estudio fue: Determinar la relación que existe entre el apoyo social - calidad de liderazgo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Obst Perú S.A., 2020. Quedando demostrado al haber una correlación de la Calidad de liderazgo y soporte social y la Satisfacción en el trabajo, donde existe una relación baja e inversa, (Rho = -,295**; p = .001), es decir a mayores Calidad de liderazgo y apoyo social, menos serán los indicadores de Satisfacción en el trabajo. Lo cual se corrobora con la investigación de Trinidad (2019), donde existe una relación de los riesgos psicosociales del soporte social, arroja una relación significativa y negativa de nivel 0,01 (bilateral). En tal sentido, se comprende que a más riesgos psicosociales observado en apoyo social, menos será la satisfacción en el trabajo de los colaboradores. En la misma línea la investigación de Sáenz (2015), el soporte social de los jefes muestra una correlación significativa y negativa de la satisfacción general (r=-0,176). Lo que evidencia que cuando el colaborador percibe un elevado riesgo en la manera de gestionar los conflictos, en función de su grado jerárquico, disminuye notablemente su satisfacción, respecto a cómo se percibe vigilado por los jefes.

En cuanto al quinto objetivo específico de este estudio fue: Determinar la relación que existe entre las compensaciones del trabajo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Obst Perú S.A., 2020. Demostrándose que no existe relación

entre la Compensaciones del trabajo y Satisfacción laboral, no existiendo una correlación significativa, (Rho = ,042; p = .631), es decir no se puede afirmar que a mayores Compensaciones del trabajo, mayores serán los indicadores de Satisfacción laboral. Lo que concuerda con el estudio de Navarro (2019), donde no hay una significativa correlación (p > 0.05) para la compensaciones laborales, en función a la satisfacción en el trabajo, lo que evidencia que no afecta a la satisfacción en el trabajo de los colaboradores del Centro de Salud I en Virú - Essalud. Varios estudios han demostrado que las retribuciones laborales como el sueldo están relacionadas de forma positiva con la satisfacción laboral (Seashore y Taber 1975). No obstante, existe evidencia que sueldos bajos, se relacionan de forma negativa con el desempeño, en función al contexto previo de obtener la retribución (Gneezy, Rustichini y Vostroknutov, 2010). Los sistemas de compensación deben estar en función de las necesidades de los trabajadores, intentando brindar un paquete de remuneraciones específicas para cada empleado, buscando incentivar al colaborador y desarrollar su potencial más que la parte netamente económica (Vidal, Cordón y De la Torre, 2015). Es fundamental entender que las motivaciones no se simplifican al sueldo, sino que hay criterios más importantes como el ambiente laboral, la flexibilidad de horarios, la autonomía, el reconocimiento, el respeto mutuo y la integración.

El sexto objetivo específico del estudio fue: Determinar la relación que existe entre el capital social y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Obst Perú S.A., 2020. Existiendo una relación de la dimensión de Capital social y Satisfacción laboral existe una correlación inversa y baja, (Rho = -,233**; p = .007), es decir a mayor Capital social, menor serán los indicadores de Satisfacción laboral. El capital social es el total de trabajadores que contribuyen al logro de metas en común y resolver dificultades, siendo importante la justicia y entablar confianza (Moncada et al., 2014).

En función a los resultados se aprecia que la conducta de las variables concuerdan con el modelo Demanda - Apoyo Social - Control de Karasek y Theorell y el modelo Recompensa - Esfuerzo de Siegrist, explicando cómo los riesgos psicosociales afectan a la salud, detectando factores como el control del contenido y las circunstancias laborales, las demandas de tipo psicológico, la falta de retribuciones por el esfuerzo desplegado y el apoyo social.

CAPITULO 5: IMPACTO

Al disponer con los resultados de las métricas de las variables contextuales, como lo son los riesgos de tipo psicosocial y la satisfacción en el trabajo, después de haber determinado las relaciones entre dichas variables, es imperativo formular propuestas para superar las dificultades halladas, con el objetivo de favorecer a la progreso de la organización y sus trabajadores.

Para establecer los lineamientos para las propuestas de mejoras en la organización, se deberá tomar en cuenta la factibilidad de su aplicación, es decir desde el aspecto económico y el tiempo con el que se dispone para su implementación. En tal sentido es importante destinar una parte del presupuesto de la organización para las capacitaciones, prevención, control y disminución de los riesgos psicosociales, así como su impacto en la satisfacción laboral de los colaboradores.

El alcance presentado hasta ahora tiene como meta: la administración de los riesgos psicosociales y el impulso de mejores prácticas laborales que impida que se de en la organización. La detección y conocer las consecuencias de los riesgos de tipo psicosocial en la salud laboral y la seguridad, así como la presentación de los medios de valuación y las herramientas, son recursos para la meta de impedir el menoscabo ocasionado por los riesgos, reducir o administrar de manera eficaz (Moreno y Báez, 2010).

5.1. Propuesta para la solución del problema

Las tareas a formular son en base a los riesgos con mayor prevalencia identificados en el presente estudio, dándoles cierta preferencia a los indicadores de la inseguridad del empleo, ritmo de trabajo e inseguridad de las condiciones laborales. Hay

planes más realizables que otros, por lo cual se considera su posible realización desde el punto económico, tiempo con el que se dispone y aplicabilidad.

Previo a la implementación de las acciones provisorias es importante: (Moncada et al., 2014)

- En primer lugar, se debe de alinear y establecer las acciones preventivas que se establecen en la valoración de los riesgos.
- En segundo lugar, se debe de planear todas las acciones de prevención, en relación a su realización: tiempos para su ejecución, recursos con los que se dispone como las personas responsables y las herramientas y el seguimiento con indicadores medibles.

5.1.1. Criterios de intervención

El proceso que se realiza y se detalla a continuación, es una reseña y una pauta para el proyecto de intervención para las mejores prácticas en el campo de los riesgos de tipo psicosocial (Moreno y Báez, 2010).

Contenido de la intervención:

- Las mediaciones respecto a los riesgos psicosociales deben encontrar soporte en base a la teoría y la práctica fundada en la certeza.
- Se debe emplear metodologías en base a resolución de conflictos, con una organización y metas precisos.
- Hacer una correcta valoración de riesgos para detectar componentes y conjuntos de riesgos.
- Realizar una adaptación al rubro, carrera, tamaño de la organización, con una perspectiva amoldable.
- La mediación tiene que ser factible y sencilla, de manera tal que sea asequible a todos los trabajadores de cualquier rango de la empresa.
- Debe de orientarse a tácticas de tipo individual e institucional.
- El proyecto de mediación debe promover el impulso de capacidades y destrezas.

Diseño de la intervención:

- Una excelente mediación en riesgos de tipo psicosocial procuraría poseer un esquema con un grupo control.
- La valuación tiene que ser planeada en la etapa primaria de la mediación y vinculado a las metas y problemáticas detectadas.
- Para hacer la evaluación de la efectividad de la mediación deberían empleare técnicas cuantitativas y cualitativas.
- Es importante considerar variables y elementos que regulen lo encontrado en la mediación. La valuación de la mediación deben ser a menor y mayor plazo.
- Es necesario efectuar estudios para comparar entre grupos y subgrupos.

Contexto de intervención:

- Es fundamental para la ejecución de un plan que se emplee como instrumento para la concientización de los diferentes grados de la institución respecto a los riesgos de tipo psicosocial, estrés y su repercusión en el desempeño y la salud.
- La relevancia de la asequibilidad del instrumento de mediación, técnicas y operaciones para los integrantes de la empresa.
- Es fundamental emplear una orientación de doble sentido, de tal manera que se involucren a los empleados y directivos, de manera tal que se incremente su control y compromiso.
- Esta perspectiva mejora la comunicación entre los integrantes de la empresa.

Para organizar los datos del último informe de valuación, se plantean un esquema para la programación de las tareas preventivas. Se plantea empezar el programa precisando el objetivo de las acciones a seguir (Moncada et al., 2014).

5.1.2. Objetivos de la propuesta

En esta etapa es fundamental que el equipo detecte las metas preventivas, los cuales estarán vinculados con la reducción de los riesgos. Se debe involucrar a los colaboradores para que participen en la reducción a la exposición de los riesgos o modificar los procesos de trabajo para enriquecer el contenido de la tarea (Moncada et al., 2014).

Objetivo general:

Diseñar tareas para anticipar la ocurrencia de riesgos psicosociales en los indicadores de la inseguridad de las condiciones laborales, ritmo de trabajo e inseguridad del empleo, en los trabajadores de la empresa Obst Perú S.A.

Objetivos específicos:

- Reducir la cantidad de colaboradores con riesgo en el indicador de ritmo de trabajo.
- Reducir la cantidad de colaboradores con riesgo en el indicador de inseguridad de las condiciones laborales.
- Reducir la cantidad de colaboradores con riesgo en el indicador de inseguridad sobre el empleo.

5.1.3. Medidas preventivas e indicadores

El equipo es el responsable ejecutor de comandar, consolidar y concertar las distintas etapas del procedimiento: (Moncada et al., 2014)

- Dialogar y concertar cómo se desarrollará la tarea de campo y llevarlo a la práctica: adaptación del instrumento, modos de repartición, contestación y acopio del instrumento, conservando la reserva del anonimato.
- Comprender y analizar los resultados de la escala con el objetivo de descubrir de donde salen los riesgos y las acciones a tomar para reducirlos o eliminarlos.
- Organizar y concertar los métodos para el desarrollo de las acciones preventivas establecidas.
- Ejecutar el respectivo seguimiento y valoración del planteamiento de acciones preventivas.
- Delimitar y plasmar, en todo el programa de mediación, las labores orientadas a comunicar a la nómina, garantizando su intervención, apoyado de dinámicas que permitan la integración y participación del grupo.
- De ser necesario, permitir la colaboración de los colaboradores en los planes de prevención.

- Mostrar a la comisión de salud y seguridad en el trabajo la medición de los factores psicosociales de riesgo y la organización de las acciones preventivas.

El equipo definirá y establecerá prioridad a las acciones preventivas concertadas en el plan de valoración de riesgos. En función a su realización las acciones preventivas se presentan en tres circunstancias: (Moncada et al., 2014)

- Etapa de ejecución. Son las acciones que el grupo ha convenido realizar mientras se desarrollaba la medición de riesgos psicosociales. Dichas acciones se obtienen en la programación anual de riesgos psicosociales.
- Bastante precisas, en lo que se realizará y cómo se realizará, y no precisara especificar más, sencillamente basta con ordenarlas.
- Planteadas de manera genérica, de forma que precisarán más especificación en la etapa de planeación.

Las acciones de prevención se agruparan de esta forma:

- Acciones que actúan en el inicio.
- Acciones de seguimiento de las medidas que actúan en el inicio: conformación y datos.
- Acciones de resguardo (exclusivamente para el caso de exigencias emocionales).

En esta etapa se formula lo que se va a realizar y cómo se llevará a cabo para modificar las condiciones laborales que originan los riesgos. Si es imprescindible llevar a cabo las acciones de prevención el equipo puede iniciar de su noción y práctica, y emplear ruedas de prevención. En tal sentido formulan planes para la realización de las acciones de prevención, hacen una evaluación de los pro y contras del plan y los inconvenientes que se presentan, formulando acciones de seguimiento para su ejecución (Moncada et al., 2014).

Los juicios que el equipo tendrá que considerar para concertar la prioridad de las acciones de prevención son: (Moncada et al., 2014)

- Las acciones respecto a los riesgos psicosociales con más cantidad de trabajadores afectados.

- Hace referencia a las incidencias de las exposiciones. Para evaluar la incidencia se debe considerar la información de la muestra, así como los concernientes a las distintas categorías de la muestra. En el esquema de exposición, inicio, acciones para la prevención se debe incluir esta información.
- Las acciones que intervengan respecto el inicio de los riesgos psicosociales.

Las acciones a tomar respecto a los riesgos psicosociales implicar dar prioridad a las acciones de prevención que operan en la organización de la tarea y la condición de trabajo (procesos, designación de funciones, distribución del horario, formas de contratación…) (Moncada et al., 2014).

- Las acciones que operen sobre las condiciones laborales que crean más diferencias entre los colaboradores.

En los esquemas de sobrexposición, inicio y acciones de prevención se deben incluir la siguiente información: (Moncada et al., 2014)

- Las acciones que el equipo convenga que es una ventaja considerando su factibilidad, el costo reducido y la aceptación del equipo, directivos y colaboradores.
- Las acciones que intervengan sobre los riesgos con más exposición.

Los juicios antes mencionados no son absolutos, ni están en función de su relevancia. El equipo tiene la potestad de extenderlos y tiene que tomar la decisión de cual emplear. Tiene que considerarse los criterios de relevancia para la muestra, donde se tiene que considerar criterio vinculados a las desigualdades. Los juicios deben llevarse de manera suplementaria y la prioridad convenida en la pericia se evidenciara a la hora de implante la temporalidad de las distintas acciones preventivas. Ahora se precisan las acciones de prevención a evaluar: (Moncada et al., 2014)

- Mejorar la labor agregando técnicas cooperativas, de delegación y consultiva para disminuir los riesgos que perjudican la salud. Implica modificar las técnicas de trabajo, transitar de una estructura jerarquizada donde se manda órdenes a administrar de manera colaborativa y transitar de realizar acciones a desarrollar una tarea compleja.

- Usar tácticas de preventivas para reducir las consecuencias de la presión laboral en los profesionales y expertos.
- Fortalecer las destrezas socioemocionales de los colaboradores para que no exista un exceso de exposición de sus sentimientos y emociones en el desarrollo de su mediación profesional.
- Reforzar las destrezas profesionales de los colaboradores con la finalidad de ofrecerles confidencialidad en función a su futuro en el trabajo.
- Darle importancia a las tareas desarrolladas por los colaboradores con el objetivo de que no exista contradicción en las tareas que no les pertenezca ejecutar o que supongan problemas de índole ético o profesional.

El equipo debe de concertar los indicadores y técnicas para el seguimiento de la ejecución de las acciones de prevención. Implica formar las herramientas para corroborar si las acciones de prevención se están realizando y si la ejecución es la idónea (Moncada et al., 2014).

Figura 31

Acciones de mejora para el indicador ritmo de trabajo

Dimensión exigencias psicológicas en el trabajo: Indicador ritmo de trabajo
Resultados obtenidos: • Favorable: 0% • Intermedio: 8.7% • Desfavorable: 91.3%
Meta: 60% favorable
Propósito: - Reducir las presiones en el indicador ritmo de trabajo. - Identificar la causa de la sobrecarga de trabajo en las organizaciones y en los departamentos.

- Controlar el progreso de las tareas de los profesionales en base a los plazos determinados en la planificación anualizada para detectar la existencia de problemas entre las fechas pactadas y la competencia para llevar a cabo las funciones estipuladas. Facilitar la demanda burocrática que toma mucho tiempo en perjuicio de las tareas primordiales de los colaboradores.

Descripción de la Actividad:

Se detectaran en las juntas en cada uno de los departamentos y de forma organizacional, las acciones a desarrollar para la mejora de los colaboradores respecto a tareas de elevada carga mental y constituyendo métodos estándar de administración documentaria.

Se desarrollaran acciones vinculadas con:

- Conversatorio referente a los riesgos psicosociales.
- Adiestramiento respecto a la administración de movimientos y tiempos.
- Implementar y determinar el horario para efectuar pausas activas.
- Hacer un equilibrio entre el trabajo y lo emocional (conversatorio psicológico).

Responsable: Jefatura de recursos humanos/ Psicólogo ocupacional

Cronograma: Los plazos serán determinados concluido el estudio y la presentación de los resultados encontrados a la Gerencia General.
Se valorará por intermedio de evaluaciones pre y post test y memorias de las juntas.
Observaciones: Las medidas ya se realizaron, dando pie para el estudio del procedimiento de mejoras.
La implementación de pausas activas no es un gasto y generan ventajas para el colaborador.

Figura 32

Acciones de mejora para el indicador inseguridad de las condiciones laborales

Dimensión exigencias psicológicas en el trabajo: Indicador inseguridad de las condiciones laborales
Resultados obtenidos: • Favorable: 28.3% • Intermedio: 28.3% • Desfavorable: 43.5%
Meta: 70% favorable
Propósito: - Disminuir la incertidumbre en cuanto los empleados por intermedio de acciones vinculadas a la inseguridad de las condiciones laborales, comprendiéndose que la inseguridad hace referencia a los contextos de crear incertidumbres respecto a las condiciones laborales en la empresa. - Dar adiestramiento continuo y certificado a los colaboradores en función al puesto y las tareas, en base al diseño por competencias. - Constituir los cimientos para conseguir optimizar los escenarios de cooperación de los trabajadores en las tareas de la organización, admitiéndoles generar un sentimiento de pertenencia. - Incentivar al colaborador con talleres de mejora continua. - Determinar las actividades, tareas y el sueldo, determinando prioridades concretas y definidas del cargo, de manera equitativa y comprendida por los colaboradores. - Precisar concretamente los métodos para la designación de bandas salariales, de manera equitativa y comprendida por los colaboradores.

Descripción de la Actividad:

Implementar y efectuar un plan anual de capacitaciones en función al puesto y actividades. Agregar adiestramiento para el total de colaboradores en contenidos vinculados al: trabajo en cooperativo, motivación, autogestión del tiempo, gestión de ingresos, sistemas para el procesamiento de datos, seguridad e higiene laboral.

Se desarrollaran acciones vinculadas con:

- El método esfuerzo recompensa de Siegrist
- Compensaciones
- Reconocimientos a los colaboradores
- Acompañamiento a los colaboradores
- Motivación en el trabajo
- Necesidades de Maslow

Responsable: Gestión Humana / Psicólogo laboral

Cronograma: Los plazos serán determinados concluido el estudio y la presentación de los resultados encontrados a la Gerencia General.
Se valorará por intermedio de evaluaciones pre y post test y memorias de las juntas. Medios de validación como recopilación de colaboradores adiestrados y registrados.
Observaciones: En acatamiento de las actuales normas legales.

Figura 33

Acciones de mejora para el indicador inseguridad sobre el empleo

Dimensión exigencias psicológicas en el trabajo: Indicador inseguridad sobre el empleo
Resultados obtenidos: • Favorable: 34.8% • Intermedio: 26.1% • Desfavorable: 39.1%
Meta: 80% favorable
Propósito: - Dotar de instrumentos para optimizar el indicador inseguridad sobre el empleo - Reconocimiento a nivel institucional del trabajo de los colaboradores para mejorar su práctica profesional - Instaurar canales de comunicación entre los altos directivos y los colaboradores.
Descripción de la Actividad: Encargarse de manera organizacional el reconocimiento de las metas alcanzadas por los colaboradores. Determinar los grados de responsabilidad institucional respecto a los riesgos psicosociales de los colaboradores. Incorporando una estrategia organizacional donde las áreas mantengan juntas programáticas de comunicación y feedback de requerimientos de datos. Se desarrollaran acciones vinculadas con: - Estrategias de comunicación - Compromiso institucional

- Recompensas - Motivación en el trabajo - Necesidades de Maslow - Determinación de tareas en base al MOF
Responsable: Gestión Humana / Psicólogo laboral
Cronograma: Los plazos serán determinados concluido el estudio y la presentación de los resultados encontrados a la Gerencia General. Se valorará por intermedio de evaluaciones pre y post test y memorias de las juntas. Medios de validación como recopilación de colaboradores adiestrados y registrados. Observaciones: Los gastos estarán sujetos a la cantidad de anuncios y al contrato de ponentes, algunas de las cuales serán efectuados por colaboradores de la propia institución, disminuyendo aún más los gastos.

5.1.4. Programa de capacitación

5.1.4.1. Planificación de la capacitación

La planeación estará sujeta a la estrategia de capacitación que se resuelva programar para la empresa Obst Perú S.A. en base a los resultados obtenidos en el DNC administrado a los colaboradores y de las metas trazadas.

La fase de planeación compone la etapa de identificación de necesidades de capacitación, hasta la resolución de las dificultades detectadas, se precisa de un especialista con comprensión, práctica y ser creativo para conseguir los objetivos trazados. La planificación y estructuración de un plan de capacitación, requiere del involucramiento y coordinación de los distintos mandos de la organización y el experto.

Este programa deberá precisar los datos elementales respecto al plan de capacitación aprobada, dicha información implica la empresa interventora de la

capacitación, sala de juntas o el auditorio, cantidad de colaboradores, fecha, hora y duración de la capacitación, etc.

Para concluir este acápite es fundamental guardar un registro de capacitación que pueda apuntar el desempeño de los colaboradores en el proceso de capacitación; este registro servirá para medir la efectividad de la intervención y realizar un rastreo del avance de cada colaborador en su centro de labores.

5.1.4.2. Determinación de Necesidades de Capacitación (DNC)

La meta primaria de la Determinación de Necesidades de Capacitación es identificar las necesidades de capacitación existentes para crear un plan de mediación, alineado a las necesidades de los participantes y la organización.

Un análisis de necesidades dota de información importante para que los ejecutivos de la empresa reconozcan las condiciones de los colaboradores en función al puesto, de esta manera se pueden tomar las mejores medidas para optimizar el entorno laboral y los recursos. En tal sentido una necesidad es la insuficiencia con la que se dispone para desenvolverse apropiadamente, en consecuencia una necesidad de adiestramiento se entenderá como la falta de conocimientos, destrezas o capacidades de un colaborador para desempeñarse debidamente en su puesto. Estas necesidades podrían se medidas por intermedio del diagnóstico, que es el pie de inicio para la elaboración de un plan de capacitación.

En resumen, la Determinación de Necesidades de Capacitación es un instrumento que facilita medir la realidad de una institución en base a las acciones que se realizan por sus trabajadores en cada uno de los departamentos, con la finalidad de comprender sus requerimientos de conocimiento, destrezas, cualidades, capacidades o alicientes, reconociendo que el talento humano es una de las bases esenciales con los que dispone una institución para alcanzar sus objetivos, por lo que debe de disponer de los materiales y las condiciones laborales idóneas para la realización de su trabajo.

Las acciones que se señalan están elaboradas para aminorar los riesgos psicosociales, sin embargo estas acciones pueden ser cambiadas en función de la necesidad de la institución, siempre que disponga de la supervisión psicológica

pertinente, las acciones están elaboradas en concreto para los riesgos psicosociales con más sobreexposición como son la inseguridad de las condiciones laborales, ritmo de trabajo e inseguridad del empleo de los colaboradores de Obst Perú S.A., de similar modo cada acción está elaborada desde una visión psicológica que contribuirá en buena medida al incremento del bienestar laboral en los trabajadores y su desempeño en el trabajo.

Para llevar a cabo un DNC en la empresa Obst Perú S.A., se empleó el cuestionario SUSESO/ISTAS21, que demuestra las necesidades de capacitación, ya que debido a su accesibilidad, la gerencia de la institución nos ha dado la facilidad de usar una herramienta que no le tome demasiado tiempo de los colaboradores, asimismo se ha demostrado que la escala es una herramienta que no altera el ambiente, donde las respuestas del evaluado no están sujetas por la influencia de las jefaturas o los directivos, además los resultados pueden ser medidos y ofrecen un superior análisis interpretativo.

Para la utilización de esta herramienta de diagnóstico en la empresa Obst Perú S.A., se emplea como población a todos los trabajadores y jefaturas de las distintas áreas, debido a que disponer de una cantidad limitada de 132 trabajadores.

Los resultados de las calificaciones ubican al grupo de estudio evidencian factores más desfavorables para el ritmo de trabajo (91.3%), la inseguridad de las condiciones laborales (43.5%), la inseguridad sobre el empleo (39.1%).

5.1.4.3. Informe final del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación

- El procedimiento de DNC se efectuó con el cuestionario a 132 personas (jefaturas de áreas y sus respectivos colaboradores) y se realizaron visitas a la institución para entender los procedimientos institucionales y de servicios.
- La meta primaria del diagnóstico fue el desarrollo de un plan de capacitación de los colaboradores de Obst Perú S.A., conforme a los requerimientos de mayor importancia para los trabajadores.
- La metodología del diagnóstico se realizó en base al estudio cuantitativo, en donde los trabajadores de la institución dejaron ver sus percepciones referentes a los riesgos psicosociales. También manifestaron sus opiniones referentes a las ventajas que brindaría la capacitación en relación al desempeño laboral.

- Se emplearon dos escalas que lograron recabar datos para analizar los riesgos de tipo psicosocial y de la satisfacción en el trabajo, los resultados de estas escalas se entregaron a cada jefatura de departamento para que los cataloguen en base a su grado de jerarquía, lo cual nos da la facultad de conseguir un conglomerado de los requerimientos de capacitación de la organización. este conglomerado da la posibilidad de obtener una perspectiva de las necesidades más importantes y crear una gradualidad en base a las puntuaciones conseguidas con la escala.
- Se identificó una necesidad que evidencian factores más desfavorables para el ritmo de trabajo (91.3%), la inseguridad de las condiciones laborales (43.5%), la inseguridad sobre el empleo (39.1%).
- En resumen, se puede concluir que las necesidades identificadas no precisan de un análisis exhaustivo, en tal sentido los requerimientos identificados serán atendidos en el plan de capacitación, en base al grado de dificultad que éstas precisen.

5.1.4.4. Elección de capacitación basada en competencias

La capacitación basada en competencias es un método con mayor flexibilidad, que dará la facultad a los colaboradores de Obst Perú S.A., formarse, entender y emplear novedosas tácticas, en base al autoconocimiento de sus destrezas y lo que se puede conseguir cuando se realiza un trabajo en equipo y con una misma meta.

Se debe delimitar medidas importantes para la organización y los puestos, no solo con diseños minuciosos de funciones. En tal sentido al colaborador se le debe guiar en el proceso de su competencia para formarse, de esta forma realizará su labor sin la necesidad de que se le diga lo que tiene que hacer. De esta manera el colaborador competente es la base de la metodología de competitividad.

La capacitación basada en competencias abarca más que la delimitación de las funciones que debe realizar el colaborador, en tal sentido busca que el propio colaborador comprenda las metas de las funciones que se le ha encargado, las capacidades con las que dispone para realizarlas y la expectativa que se tiene del colaborador en el desempeño de tales funciones. Esta estrategia de capacitación tiene como finalidad hacer del colaborador un personal competente, que contribuya a su propia labor, que se elabore sus propias

metas y de esta manera labore de forma sistémica para alcanzar las metas de la organización.

Toda vez analizadas las distintas estrategias de capacitación con la que disponemos, se puede establecer que el más apropiado para la empresa Obst Perú S.A. es emplear la estrategia in House, es decir la capacitación en la organización, en el modo de taller/seminario, debido a que da la facilidad del dialogo respecto a una temática entre un ponente experto y los colaboradores, los cuales tendrán una participación práctica, en base a su experiencia concreta.

5.1.4.5. Propuesta de ejecución de capacitación

Alcance y justificación

El programa de ejecución para disminuir los riesgos psicosociales identificados en la empresa Obst Perú S.A. la desarrollaremos por intermedio de un plan de capacitación, dirigido primordialmente a los indicadores de inseguridad de las condiciones laborales, ritmo de trabajo e inseguridad del empleo, las de mayor afectación en la empresa después de efectuar la medición de las dimensiones de los riesgos de tipo psicosocial y el empleo de la escala SUSESO/ISTAS21.

La capacitación involucra ofrecerles a los colaboradores los aprendizajes esenciales para desenvolverse efectivamente en su trabajo, siendo aptos para solucionar problemas que ocurren en su centro de labores, en base al trabajo colaborativo de sus integrantes.

Este plan esta primordialmente direccionado a los colaboradores de la empresa Obst Perú S.A., donde es fundamental vincular a los directivos de la institución para que sea un programa global y beneficie a toda la organización. Los altos mandos de la empresa Obst Perú S.A., deben entender a la capacitación que más que una obligación o gasto, es una oportunidad de mejora o inversión, entendiendo que las ventajas que otorga al talento humano se expresaran en una alta productividad, ventaja de un equipo humano competente, motivado a o más de lo que su puesto le demanda y avocados a conseguir las metas de la organización.

El plan de capacitación que se presenta a continuación para la empresa Obst Perú S.A., se diseña con la finalidad de conseguir los objetivos trazados:

Objetivo general

Desarrollar un programa de capacitación para reducir los indicadores de inseguridad de las condiciones laborales, ritmo de trabajo e inseguridad del empleo dirigido a los colaboradores de Obst Perú S.A. y reducir el elevado riesgo en la institución.

Objetivos específicos

- Capacitar a los colaboradores de Obst Perú S.A. en correlación a los factores psicosociales de riesgo, sus efectos y como poder enfrentarlos.
- Disminuir los riesgos psicosociales en los indicadores de mayor afectación en las siguientes evaluaciones.

1) Cuidado de sí mismo

Objetivo

Describir la importancia del cuidado de sí mismo y los agentes esenciales, formando una cultura de prevención y así lograr anticiparse a las enfermedades, accidentes y riesgos psicosociales en la empresa.

- Direccionado a: Trabajadores de los departamentos administrativos
- Encargado: Especialista en prevención de riesgos
- Sede: Sala de juntas
- Periodo de ejecución: 4 meses aprox.
- Recursos: Sala de juntas, laptop y proyector, coffee break, hojas bond, encuesta
- Tiempo: 5 horas
- Presupuesto: S/. 2,398.00

Temáticas:

Seminario 1

a) Definición del cuidado de sí mismo. Se precisará la definición de cuidado de sí mismo, que hace referencia a desarrollar acciones de forma responsable y juiciosa, para evitar accidentes, más que las condiciones laborales y los componentes particulares de cada persona, es la actitud que presentan para comportarse de forma adecuada para su beneficio. En consecuencia se les hablará de esta definición tan significativa para crear una cultura de prevención, crear una costumbre sobre el cuidado de sí mismo y que lo pongan en práctica y así tener mayor prevención respecto a los potenciales incidentes y dificultades en el bienestar física y emocional.

b) Definición de los riesgos y su clasificación. Posible ocurrencia de alguna contingencia o accidente en detrimento de un individuo o grupo de individuos.

Clasificación de riesgos laborales:

- Riesgos de naturaleza física: Ocasionados por factores físicos, bulla, temblores, irradiaciones, climas extremas, etc.
- Riesgos de naturaleza química: Ocasionados por procedimientos químicos y el entorno, al contactar con insumos químicos.
- Riesgos de naturaleza biológica: Contaminación de los vegetales o animales y tiene la probabilidad de generar consecuencias nocivas para la salud.
- Riesgos de naturaleza psicosocial: contextos y condiciones laborales vinculados con el contenido de la tarea y su realización, los mismos que pueden actuar de manera negativa en la salud.

c) Orígenes y efectos de las enfermedades y accidentes. Siendo fundamental que se les explique porque ocurren las enfermedades, accidentes y los efectos que estos acarrean.

El origen de los accidentes se clasifica en elementales, donde intervienen los agentes individuales y agentes laborales y las consecutivas que son las acciones o entornos de bajos estándares y es fundamental que las identifiquen en el centro de labores.

Orígenes elementales: Nos revelan el motivo porque no se procede como se debería proceder y el motivo por el que ocurren o se desarrollan entornos y contextos de bajos estándares.

- Agentes individuales: Son los agentes que predisponen a los individuos para comportarse de una forma determinada, como el estrés, la carencia de conocimientos, destrezas, motivaciones, capacidad física y emocional inapropiada, entre otros.
- Agentes laborales: Son los agentes que admiten que hayan entornos de riesgos ambientales, físicos o procedimentales, como el control y mal liderazgo, malas condiciones de trabajo, mantenimiento defectuoso, ingeniería inapropiada, estándares laborales inapropiados, entre otros.

Efectos inmediatos: Son las acciones y entornos poco seguros, cuya probabilidad de ocurrir genera de manera directa el accidente laboral.

- Acciones de bajos estándares: Actos poco seguros que ejecutan los colaboradores y que actúan en los accidentes, como conducir maquinaria sin permiso, no emplear implementos para la propia seguridad, exceso de velocidad, utilizar aparatos de forma inadecuada, laborar bajo el influjo del alcohol o estupefacientes, distracciones, etc.
- Escenarios de bajos estándares: Entornos laborales y herramientas del cargo como protectores deficientes, máquinas e instrumentos inadecuados, poco espacio de trabajo, entornos ambientales riesgosos como: poca iluminación, temperaturas cambiantes, bulla, emanaciones de gases, humos, polvos, irradiaciones, etc.

Además es fundamental que entiendan que los efectos de las enfermedades y los accidentes además de afectarlos física o emocionalmente, afectan al medio que les rodea, a los familiares, los colegas y la organización, ocasionado efectos perjudiciales.

- Fallecimiento
- Perjuicios físicos
- Perjuicios de índole emocional o mental
- Perjuicios materiales
- Efectos económicos

Seminario 2

a) Prácticas del cuidado de sí mismo. Es fundamental que se les mencione a los colaboradores que hay prácticas, actuaciones, comportamientos para que el cuidado de sí mismo sea incorporado a su quehacer diario y permitiéndoles advertir varios efectos en la salud, la organización, el ambiente de trabajo, la familia, etc., por tal motivo en este seminario se les expondrá lo siguiente:

b) Autoconocimiento de nuestras acciones. En muchas ocasiones actuamos de manera poco correcta y poco responsable, ya sea por costumbre o porque jamás nos ha ocurrido nada grave, sin embargo es fundamental que se tome conciencia que accidentes muchos accidentes ocurren por negligencia, debido a que no le damos un real valor a los riesgos y no nos damos cuenta que estamos cayendo en un error, en tal sentido es fundamental practicar el cuidado de sí mismo y tomando conciencia de nuestros actos.

- Capacidad de solicitar apoyo. Es fundamental que los colaboradores entiendan que no siempre deben conocer o manejar todo, en ocasiones nos exponernos debido a que no pedimos apoyo, como se da en el caso de procedimientos que desconocemos, utilización de máquinas nuevas, etc., siendo indispensable que se requiera de apoyo para hacer nuestras labores de buena forma, evitando escenarios de riesgo.
- Nutrición. La alimentación es básica para tener buenas condiciones para desarrollar las tareas diarias, la mala alimentación produce dificultades en el desarrollo de los colaboradores, presentando malas condiciones para el desempeño de su trabajo.
- Bienestar físico. La salud es una fase física, emocional y social de bienestar y lo cual no implica tan solo la carencia de enfermedades, en tal sentido la actividad física es esencial para la salud, debido a que contribuye a tener buenas condiciones físicas, reduciendo el estrés, siendo las actividades físicas fundamentales para las prácticas del cuidado de sí mismo.
- Reposo. Para desempeñarse eficientemente en las tareas diarias, con una mayor concentración, atención, excelente estado de ánimo, etc., siendo fundamental reposar de forma adecuada, descansar el tiempo necesario, sin exigir físicamente

el cuerpo, debido que al transcurrir el tiempo afecta la salud de los individuos, exponiéndolos a accidentes y actividades de riesgo.

- Crear conciencia. En esta etapa se procura crear conciencia y que los trabajadores entiendan la importancia del cuidado de sí mismo y la responsabilidad en las actividades que se desarrollan, debido a que una deficiente reacción puede desembocar en resultados fatales tanto como para el propio individuo como para sus compañeros, por lo tanto se les debe sensibilizar y crear conciencia respecto al cuidado de sí mismo, enfatizando que deben de cuidarse para conseguir sus objetivos, proyectos, metas familiares, así como cuidar a sus colegas.

c) Escala. Se desarrollará un cuestionario a los colaboradores capacitados para ver la efectividad de la capacitación y que se alcanzaron las metas de aprendizaje.

Relevancia

Es relevante la capacitación que se pretende impartir debido a la ocurrencia de riesgos o accidentes se pueden prevenir si establecieran el cuidado de sí mismo como una costumbre, concientizándose respecto a sus acciones, si reposaran lo necesario, si se nutrieran de forma saludable, tendrían una menor posibilidades de presentar riesgos accidentes o enfermedad, estableciéndose un bienestar integral en los trabajadores y la empresa.

Ventajas

- Reducir los accidentes y enfermedades
- Mejorar el entorno de trabajo
- Incrementar la productividad
- Mejorar la imagen institucional
- Incrementar la satisfacción de los colaboradores y el bienestar familiar
- Incrementar el desarrollo de la empresa mediante consecución de metas
- Reducir el ausentismo

Figura 34

Capacitación sobre el cuidado de sí mismo

Cuidado de sí mismo
Seminario 1 (2:30 horas) - Definición del cuidado de sí mismo - Definición de los riesgos y su clasificación - Orígenes y efectos de los accidentes y enfermedades
Break (20 minutos)
Seminario 2 (2:30 horas) - Prácticas del cuidado de sí mismo - Autoconocimiento de nuestras acciones - Encuesta
Direccionado a: Empleados del departamento administrativo
Encargado: Especialista en prevención de riesgos
Sede: Sala de juntas
Periodo de ejecución: Hasta 4 meses

2) Relevancia de los riesgos psicosociales y el liderazgo

Objetivo

La meta de esta capacitación es hacer entender a los directivos, las jefaturas, los encargados y los administrativos que dirigen la empresa y que tienen responsabilidades y la posibilidad de tomar decisiones, para entender que es fundamental trabajar respecto a prevenir y brindar tratamiento de los riesgos de tipo psicosocial, entendiéndolo como una inversión más que un gasto y que previene efectos dañinos para los colaboradores y la empresa.

- Direccionado a: Directivos, gerencia, jefaturas, encargados, personal del área administrativa.
- Encargado: Especialista en prevención de riesgos
- Sede: Sala de juntas

- Periodo de ejecución: hasta 3 meses aprox.
- Recursos: Sala de juntas, laptop y proyector, coffee break, hojas bond, encuesta
- Tiempo: 3 horas
- Presupuesto: S/. 743.00

Temáticas:

Seminario 1

a) Definición de riesgos psicosociales. Conceptualizar los riesgos psicosociales, como estrés, violencia laboral, mobbing, inseguridad de las condiciones laborales, intenso ritmo de trabajo e inseguridad del empleo y la tratativa que deberían tener como los otros riesgos, ya que pueden perjudicar el bienestar mental y físico de los trabajadores, generando efectos negativos como la depresión, trances de pánico, burnout, enfermedades, malestares, trastornos musculoesqueléticos, etc., afectando también a su desempeño en desmedro de la ejecución de su trabajo y la institución.

En tal sentido es fundamental agregar dichos riesgos en la estrategia corporativa, para tener igual relevancia que a los otros riesgos y se invierta en temas preventivos, de control, seguimiento y tratamiento, debido a su incidencia al bienestar organizacional.

b) Importantes riesgos de tipo psicosocial

- Violencia en el trabajo
- Mobbing
- Estrés
- Acoso sexual
- Síndrome de burnout
- Inseguridad laboral
- Inseguridad del empleo
- Intenso ritmo laboral
- Inseguridad de las condiciones laborales

Seminario 2

b) Relevancia de la ayuda y el liderazgo. Exponer a los funcionarios de la empresa, la importancia de su función de líder y la influencia que tienen respecto a los colaboradores que tienen bajo su cargo. Si a los colaboradores se les brinda ayuda, confianza y predisposición para escuchar las dificultades que presentan, es más factible el poder ayudarlos en la solución de dichas problemáticas.

Un excelente vínculo laboral facilita autorizaciones de salida, horarios flexibles, contar con apoyo, reduciendo el riesgo de enfermedades físicas, mentales generados por un ambiente laboral inadecuado, siendo fundamental centrarse en el desarrollo integral de los colaboradores y su contribución a la empresa.

Relevancia

Es importante esta capacitación para los directivos y la gerencia, debido a su capacidad de tomar las decisiones en la organización. Por ende se debe de comunicar y sensibilizar respecto a la relevancia de los riesgos de tipo psicosocial, al igual que los demás riesgos físicos, químicos, etc., debido a que sus efectos son relevantes para el bienestar común del personal y de la organización en sí misma.

Es importante la ayuda y el liderazgo de los directivos, la gerencia y las distintas jefaturas, debido a que un adecuado entorno laboral facilita la predisposición de los colaboradores para un mejor comportamiento, mejores tomas de decisiones y soluciones eficaces de los problemas. Estas temáticas son relevantes y es fundamental que los administrativos lo comprendan y siendo conscientes que es fundamental invertir en estas temáticas, para mejorar el bienestar laboral y organizacional.

Ventajas

- Comprensión de los directivos de la organización respecto a la importancia de los riesgos de tipo psicosocial, concientizándolos a invertir para prevenir, hacer seguimiento, control y tratamiento de los riesgos de tipo psicosocial en los departamentos con mayor incidencia de riesgos de índole psicosocial.

- Incentivarlos para involucrarse y asumir el liderazgo de la capacitación, con la debida predisposición y responsabilidad para beneficio de los colaboradores y la organización.

Figura 35

Capacitación sobre la relevancia de los riesgos de tipo psicosocial y el liderazgo

Relevancia de los riesgos psicosociales y el liderazgo
Seminario 1 (1:30 horas) • Definición de riesgos psicosociales • Importantes riesgos psicosociales
Break (20 minutos)
Seminario 2 (1:30 horas) • Relevancia de la ayuda y liderazgo
Direccionado a: Ejecutivos, gerencia general, jefes departamentales, encargados, administrativos.
Encargado: Especialista en prevención de riesgos
Sede: sala de juntas de la empresa
Periodo de ejecución: hasta 3 meses

3) Cooperación laboral

Objetivo

Conseguir la participación de los colaboradores por intermedio de seminarios y tareas, con la participación de los departamentos con mayor incidencia de riesgos para que entiendan la relevancia de moderar las exigencias de su labor y realizar actividades colaborativas para confrontar estas circunstancias.

- Direccionado a: Los colaboradores de los departamentos con mayor incidencia que se evidencia por intermedio de la escala.
- Responsables: Especialista en prevención de riesgos y jefe de Recursos Humanos.
- Sede: Sala de juntas
- Periodo de ejecución: hasta 3 meses aprox.

- Recursos: Sala de juntas, laptop y proyector, coffee break, hojas bond, encuesta, almuerzo, esparcimiento y recreación
- Tiempo: 6 horas
- Presupuesto: S/. 2633.00

Temáticas:

Se realizaran seminarios para los colaboradores respecto a cooperación laboral y actividades informativas y recreacionales donde se juntará a los colaboradores para comunicar respecto al riesgo al que se exponen, sus efectos y la relevancia de la cooperación del compañero para la seguridad y el desempeño en las tareas encomendadas por la organización. Se procurará un espacio de esparcimiento y recreación, para que se integren todos los colaboradores y se generen un espacio de intercambios de ideas, opiniones, experiencias, etc., formándose lazos de confianza entre sus integrantes, los cuales servirán cuando se presenten dificultades en el trabajo, donde puedan ayudarse mutuamente y trabajen en equipo para sortear dicha dificultad.

Seminario 1

a) Información de los riesgos y la cooperación. Se dará la información básica de los riesgos y la cooperación a los colaboradores, en el cual se describe las definiciones, efectos y ventajas de trabajar los riesgos.

Se expondrá que la cooperación es un contexto donde intervienen varios individuos, el requerimiento de atender las sobreexigencias de la labor diaria, en donde evidentemente existe una afectación a los individuos, siendo fundamental comunicar los efectos de la falta de cooperación y los beneficios de la misma.

b) Efectos de los riesgos y la falta de cooperación:

- Distracción en el centro de labores, presentándose el riesgo de tener un accidente.
- Estrés laboral.
- Mal genio y deficientes relaciones con colegas
- Disminución de la productividad, etc.

c) Ventajas de tratar los riesgos:

- Reducción del estrés producto de la sobrecarga mental.
- Incremento del desempeño en el trabajo.
- Incremento de la productividad.
- Orden en la realización de las tareas y un agradable clima laboral
- Colaboradores más concentrados, rediciendo la ocurrencia de accidentes, etc.

d) Discusión de los planes y negociación de las acciones a desarrollar. Se busca generar un dialogo donde los colaboradores den sus opiniones para el trabajo colaborativo para ayudar en el seguimiento y el control de los riesgos, por intermedio de actividades entretenidas, generando interés y los directivos puedan tomarlos en consideración y trabajar de manera cooperativa para el desarrollo integral de los colaboradores y la empresa.

Seminario 2

a) Relevancia de la cooperación laboral. Se les expondrá a los colaboradores el efecto que produce las cargas mentales, producto de la tensión laboral y la falta de cooperación en la realización de las tareas del día a día. Hay una reducción en el desempeño de los colaboradores y se incrementa la tasa de accidentabilidad producto de la falta de concentración por los riesgos psicosociales, en tal sentido es fundamental la participación cooperativa, de tal forma que el colaborador este rodeado de un entorno laboral agradable, con la mente despejada y enfocado en su labor diaria y sabiendo que cuenta con el soporte de su jefe y compañeros.

b) Estrategias y actividades para compensar las preocupaciones de índole laboral:

- Agenciar los trámites de forma sencilla: Apoyar a los colaboradores facilitando información que permitan agilizar los trámites.
- Compensación de horas: Utilizar las horas acumuladas para resolver algún problema de índole personal o familiar y sea suplido de manera cooperativa por un compañero.
- Administración del tiempo y tareas: Capacitar a los colaboradores respecto a la gestión de los tiempos y tareas para un mejor desempeño laboral.

Seminario 3

c) Espacio de esparcimiento y recreación. En este seminario la organización cuenta con equipos deportivos y recreativos, donde se les brindaran un almuerzo para que los colaboradores se conozcan y establezcan vínculos de confianza y se ayuden mutuamente en las tareas diarias en situaciones que lo ameriten, propiciando un clima laboral favorable para los colaboradores y su desarrollo.

Propiciar entornos de descanso, relajación y cooperación entre colegas con la finalidad de resolver los problemas de índole laboral, mental o emocional producto de las exigencias de las mismas y realizar un calendario de actividades recreativas para la integración de los colaboradores. Otorgar capacitación respecto al trabajo en equipo, gestión de las emociones, etc.

Relevancia

Es fundamental el desarrollo de estas actividades para que los colaboradores tomen conciencia respecto a los riesgos psicosociales, además de contribuir con sus opiniones y finalmente que los colaboradores se integren y sepan aquellos riesgos a los que se exponen y comprendan de qué forma ayudar a sus colegas en sus tareas diarias.

Ventajas

Cuando se efectúan las actividades se propicia un buen clima laboral, en base al dialogo que se genera entre los compañeros, viéndose evidenciado en la disminución de los riesgos y en el incremento de la productividad.

Figura 36

Capacitación sobre cooperación laboral

Cooperación laboral
Seminario 1 (2 horas) • Información del concepto de riesgos psicosociales y la cooperación. • Efectos de los riesgos y la falta de cooperación. • Ventajas de tratar los riesgos. • Discusión de los planes y negociación de las acciones a desarrollar.
Break (20 minutos)
Seminario 2 (2 horas) • Relevancia de la cooperación laboral. • Estrategias y actividades para compensar las preocupaciones de índole laboral.
Almuerzo (45 minutos)
Seminario 3 (2 horas) • Espacio de esparcimiento y recreación.
Direccionado a: Personal administrativo
Encargado: Especialista en prevención de riesgos y Jefe de Recursos Humanos
Sede: Sala de juntas
Periodo de ejecución: Hasta 3 meses

5.1.5. Bandas y políticas salariales

5.1.5.1. Identificación de puestos de trabajo

Con el objetivo de establecer bandas y políticas salariales que sean equitativos y proporcionados, en base a la estructura y actividad económica que desarrolla la organización, se busca agrupar a los puestos con características similares con el propósito de analizarlas y establecer bandas salariales y políticas a implementar, con el propósito de incrementar la satisfacción en el trabajo, para que los colaboradores sean más efectivos al realizar sus funciones.

Figura 37

Organigrama de la empresa

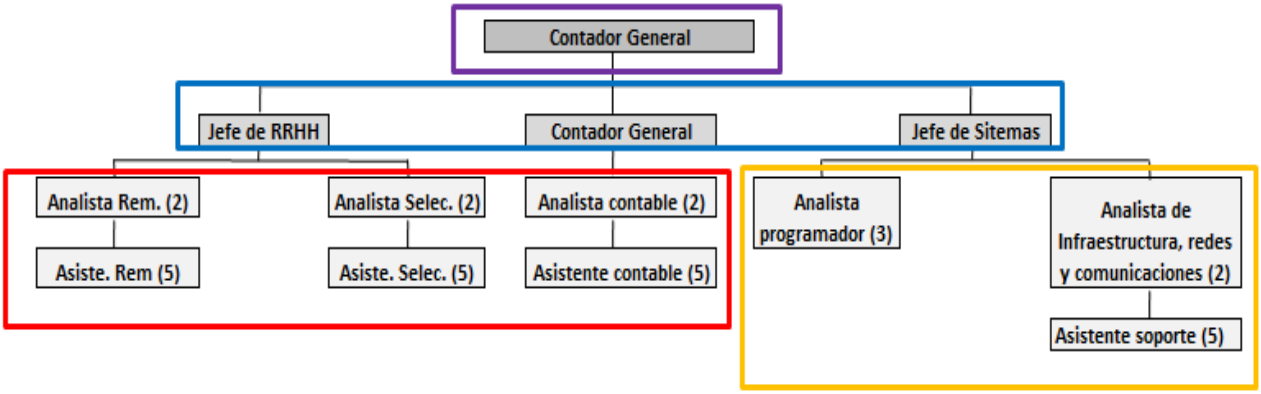


Figura 38

Niveles y puestos a valorar

A	**Área a evaluar:**	RRHH; Contabilidad
	Nivel:	Asistentes y analistas
	Puestos:	Asistente de remuneraciones; Asistente de Selección; Asistente contable; Analista de Remuneraciones; Analista de Selección; Analista Contable

B	**Área a evaluar:**	Sistemas
	Nivel:	Asistentes y analistas
	Puestos:	Analista programador; Analista de infraestructura; redes y comunicaciones; Asistente de soporte.

C	**Área a evaluar:**	RRHH; Contabilidad y Sistemas
	Nivel:	Jefes
	Puestos:	Jefe de RRHH; Contador General; Jefe de Sistemas

D	**Área a evaluar:**	Gerencia General
	Nivel:	Gerencia
	Puestos:	Gerente General

5.1.5.2. Factores de evaluación

Para el grupo A, se ha creado los grados que deberá tener cada grupo de factores de evaluación a considerar.

Figura 39

Factores de evaluación del Grupo A

F1. Conocimientos Básicos	
Valora el manejo de conocimientos básicos requeridos para las funciones que el puesto requiere. Nivel académico: universitario o posgrado.	
Grado	**Descripción**
1	Bachiller
2	Titulado
3	Estudio de posgrado (maestrías)

F2. Experiencia	
Valora los años de experiencia requeridos para ejercer el puesto.	
Grado	**Descripción**
1	1 - 2 años
2	2 - 5 años
3	+ 5 años

F3. Antigüedad	
Valora los años de permanencia en la empresa	
Grado	**Descripción**
1	2 - 3 años
2	3 - 5 años
3	+ 5 años

F4. Toma de decisiones	
Reconoce los resultados administrativos debido a las decisiones que se toman	
Grado	**Descripción**
1	Toma decisiones que afectan moderadamente la calidad y cantidad de trabajo
2	Toma decisiones trascendentales que afectan los resultados del trabajo

Para el grupo B, se han considerado los siguientes grados por factores de evaluación.

Figura 40

Factores de evaluación del Grupo B

F1. Conocimientos Básicos	
Valora el manejo de conocimientos básicos requeridos para las funciones que el puesto requiere. Nivel académico: universitario o posgrado.	
Grado	**Descripción**
1	Bachiller
2	Titulado

F2. Experiencia	
Valora los años de experiencia requeridos para ejercer el puesto.	
Grado	**Descripción**
1	1 - 2 años
2	2 - 5 años
3	+ 5 años

F3. Antigüedad	
Valora los años de permanencia	
Grado	**Descripción**
1	2 - 3 años
2	3 - 5 años

F4. Creación de nuevos sistemas (Software)	
Valora el diseño, actualización y creación de sistemas que ayuden a la mejora de los procesos de las áreas usuarias	
Grado	**Descripción**
1	Actualiza procesos en el Oracle que facilitan las labores de áreas usuarias
2	Crea nuevos sistemas que facilitan las labores de áreas usuarias

Para el grupo C, se han considerado los siguientes grados por factores de evaluación.

Figura 41

Factores de evaluación del Grupo C

F1. Conocimientos Básicos	
Valora el manejo de conocimientos básicos requeridos para las funciones que el puesto requiere. Nivel académico: universitario o posgrado.	
Grado	**Descripción**
1	Titulado
2	Titulado y colegiado
3	Magister titulado

F2. Experiencia	
Valora los años de experiencia requeridos para ejercer el puesto.	
Grado	**Descripción**
1	5 - 7 años
2	7 - 9 años
3	+ 9 años

F3. Antigüedad	
Valora los años de permanencia	
Grado	**Descripción**
1	2 - 3 años
2	3 - 5 años
3	+ 5 años

F4. Toma de decisiones	
Reconoce los resultados administrativos legales y penales debido a las decisiones que se toman	
Grado	**Descripción**
1	Toma decisiones trascendentales que afectan los resultados del trabajo del área
2	Toma decisiones trascendentales que afectan los procesos, ingresos u otros de la empresa

F5. Liderazgo	
Valora el liderazgo ejercido a su equipo de trabajo	
Grado	**Descripción**
1	Lidera a su equipo de trabajo para que realice las funciones que su jefatura tiene a cargo
2	Lidera a su equipo de trabajo delegando funciones de manera justa y equitativa
3	Promueve que su equipo de trabajo asuma retos de trabajo, haciéndolos percibir como una mejora profesional

F6. Resolución de conflictos	
Resuelve con un análisis crítico todas las situaciones problemáticas que pudieren presentárseles como parte de su rutina de trabajo, dando la mejor solución en favor de la empresa	
Grado	**Descripción**
1	Resuelve conflictos de complejidad baja
2	Resuelve conflictos de complejidad media
3	Resuelve conflictos de complejidad alta

Para el grupo D, se han considerado los siguientes grados por factores de evaluación.

Figura 42

Factores de evaluación del Grupo D

F1. Conocimientos Básicos	
Valora el manejo de conocimientos básicos requeridos para las funciones que el puesto requiere. Nivel académico: universitario o posgrado.	
Grado	**Descripción**
1	Magister titulado
2	Doctorado titulado

F2. Experiencia	
Valora los años de experiencia requeridos para ejercer el puesto.	
Grado	**Descripción**
1	7 - 10 años
2	10 - 14 años
3	+ 14 años

F4. Toma de decisiones	
Reconoce los resultados administrativos legales y penales debido a las decisiones que se toman	
Grado	**Descripción**
1	Toma decisiones trascendentales que afectan los objetivos de la empresa
2	Toma decisiones trascendentales que producen cambios y rediseña los objetivos de la empresa

F5. Liderazgo

Valora el liderazgo ejercido a su equipo de trabajo	
Grado	**Descripción**
1	Lidera a su equipo de trabajo para que realice las funciones que su jefatura tiene a cargo
2	Lidera a su equipo de trabajo delegando funciones de manera justa y equitativa
3	Promueve que su equipo de trabajo asuma retos de trabajo, haciéndolos percibir como una mejora profesional

F6. Capacidad de gestión	
Valora la capacidad de dirigir la organización cumpliendo los objetivos organizacionales	
Grado	**Descripción**
1	Logra finalizar de forma exitosa con los objetivos organizacionales solicitados por el Directorio.
2	Optimiza los recursos de la empresa asegurando cumplir con las demandas y objetivos que la Dirección haya propuesto
3	Visiona nuevos mercados y panoramas, y se adelanta a los acontecimientos que puedan ocurrir dentro y fuera de la organización

F7. Resolución de conflictos	
Resuelve con un análisis crítico todas las situaciones problemáticas que pudieren presentárseles como parte de su rutina de trabajo, dando la mejor solución en favor de la empresa	
Grado	**Descripción**
1	Resuelve conflictos de complejidad baja
2	Resuelve conflictos de complejidad media
3	Resuelve conflictos de complejidad alta

5.1.5.3. Comparar y calcular brechas

Grupo A:

Se detalla el grado que tiene cada posición en función a los criterios de valoración que se considera para este primer grupo.

Figura 43

Valoración del Grupo A

Factor/ Cargo	F1. Conocimientos básicos	F2. Experiencia	F3. Antigüedad	F4. Toma de Decisiones
Asistente de Remuneraciones	G2	G1	G1	G2
Asistente de Selección	G2	G1	G1	G2
Asistente Contable	G2	G1	G1	G2
Analista de Remuneraciones	G2	G2	G2	G2
Analista de Selección	G2	G2	G2	G2
Analista Contable	G2	G2	G3	G2

Se creó el cuadro de los puntajes referenciales a cada grado y su factor.

Figura 44

Puntajes referenciales a cada grado y factor del Grupo A

Puntaje Máximo =		1000						
Puntaje Mínimo =		100				Puntajes a los grados por factor		
# de grados por factor (N)	Factores	Ponderación %	Puntaje Min. Factor	Puntaje Max. Factor	Razón Aritmética	G1	G2	G3
3	F1	27%	27	270	121.5	27.0	148.5	270.0
3	F2	20%	20	200	90.0	20.0	110.0	200.0
3	F3	27%	27	270	121.5	27.0	148.5	270.0
2	F4	26%	26	260	234.0	26.0	260.0	-
		100%						

Se asigna el puntaje a cada puesto de trabajo y su factor, de acuerdo al nivel de grados considerado necesario para el puesto. La sumatoria de estos puntajes, nos dará el puntaje total. Entonces diremos que en este primer grupo, el Analista Contable debería recibir una remuneración mayor a la del Asistente de Remuneraciones.

Figura 45

Puntajes asignados del Grupo A

Cargos	F1. Conocimientos básicos	F2. Experiencia	F3. Antigüedad	F4. Toma de Decisiones	TOTAL PUNTOS
Asistente de Remuneraciones	148.5	20.0	27.0	260.0	455.5
Asistente de Selección	148.5	20.0	27.0	260.0	455.5
Asistente Contable	148.5	20.0	27.0	260.0	455.5
Analista de Remuneraciones	148.5	110.0	148.5	260.0	667
Analista de Selección	148.5	110.0	148.5	260.0	667
Analista Contable	148.5	110.0	270.0	260.0	788.5

Grupo B:

Se detalla el grado que tiene cada posición en función a los criterios de valoración que se considera para este segundo grupo.

Figura 46

Valoración del Grupo B

Factor/ Cargo	F1. Conocimientos básicos	F2. Experiencia	F3. Antigüedad	F4. Creación de nuevos sistemas (Software)
Analista Programador	G2	G3	G2	G2
Analista de infraestructura, redes y comunicaciones	G2	G2	G2	G2
Asistente de Soporte	G1	G1	G1	G2

Se creó el cuadro de los puntajes referenciales a cada grado y su factor.

Figura 47

Puntajes referenciales a cada grado y factor del Grupo B

Puntaje Máximo =		1000						
Puntaje Mínimo =		100				Puntajes a los grados por factor		
# de grados por factor (N)	Factores	Ponderación %	Puntaje Min. Factor	Puntaje Max. Factor	Razón Aritmética	G1	G2	G3
2	F1	25%	25	250	225.0	25.0	250.0	-
3	F2	25%	25	250	112.5	25.0	137.5	250.0
2	F3	25%	25	250	225.0	25.0	250.0	-
2	F4	25%	25	250	225.0	25.0	250.0	-
		100%						

Se asigna el puntaje a cada puesto de trabajo y su factor, de acuerdo al nivel de grados considerado necesario para el puesto. La sumatoria de estos puntajes, nos dará el puntaje total. Entonces diremos que en este segundo grupo, el Analista Programador debería recibir una remuneración mayor a la del Asistente de Soporte.

Figura 48

Puntajes asignados del Grupo C

Cargos	F1. Conocimientos básicos	F2. Experiencia	F3. Antigüedad	F4. Toma de Decisiones	TOTAL PUNTOS
Analista Programador	250.0	250.0	250.0	250.0	1000.0
Analista de infraestructura, redes y comunicaciones	250.0	137.5	250.0	250.0	887.5
Asistente de Soporte	25.0	25.0	25.0	250.0	325

Grupo C:

Se detalla el grado que tiene cada posición en función a los criterios de valoración que consideramos para este tercer grupo.

Figura 49

Valoración del Grupo C

Factor/ Cargo	F1. Conocimientos básicos	F2. Experiencia	F3. Antigüedad	F4. Toma de Decisiones	F5. Liderazgo	F6. Resolución de Conflictos
Jefe de RRHH	G3	G2	G3	G2	G3	G2
Contador General	G3	G2	G3	G2	G3	G3
Jefe de Sistemas	G3	G2	G2	G2	G3	G2

Se creó el cuadro de los puntajes referenciales a cada grado y su factor.

Figura 50

Puntajes referenciales a cada grado y factor del Grupo C

Puntaje Máximo =		1000						
Puntaje Mínimo =		100				Puntajes a los grados por factor		
# de grados por factor (N)	Factores	Ponderación %	Puntaje Min. Factor	Puntaje Max. Factor	Razón Aritmética	G1	G2	G3
3	F1	17%	17	170	76.5	17.0	93.5	170.0
3	F2	15%	15	150	67.5	15.0	82.5	150.0
3	F3	18%	18	180	81.0	18.0	99.0	180.0
2	F4	16%	16	160	144.0	16.0	160.0	-
3	F5	16%	16	160	72.0	16.0	88.0	160.0
3	F6	18%	18	180	81.0	18.0	99.0	180.0
		100%						

Se asigna el puntaje a cada puesto de trabajo y su factor, de acuerdo al nivel de grados considerado necesario para el puesto. La sumatoria de estos puntajes, nos dará el puntaje total. Entonces diremos que en este tercer grupo, el Contador General debería recibir una remuneración mayor a la del Jefe de Sistemas.

Figura 51

Puntajes asignados del Grupo C

Cargos	F1. Conocimientos básicos	F2. Experiencia	F3. Antigüedad	F4. Toma de Decisiones	F5. Liderazgo	F6. Resolución de Conflictos	TOTAL PUNTOS
Jefe de RRHH	170.0	82.5	180.0	160.0	160.0	99.0	851.5
Contador General	170.0	82.5	180.0	160.0	160.0	180.0	932.5
Jefe de Sistemas	170.0	82.5	99.0	160.0	160.0	99.0	770.5

Grupo D:

Se detalla el grado que tiene cada posición en función a los criterios de valoración que se considera para este cuarto grupo.

Figura 52

Valoración del Grupo D

Factor/ Cargo	F1. Conocimientos básicos	F2. Experiencia	F3. Toma de Decisiones	F4. Liderazgo	F5. Capacidad de Gestión	F6. Resolución de Conflictos
Gerencia General	G1	G2	G2	G3	G2	G3

Se creó el cuadro de los puntajes referenciales a cada grado y su factor.

Figura 53

Puntajes referenciales a cada grado y factor del Grupo D

Puntaje Máximo =		1000						
Puntaje Mínimo =		100				Puntajes a los grados por factor		
# de grados por factor (N)	Factores	Ponderación %	Puntaje Min. Factor	Puntaje Max. Factor	Razón Aritmética	G1	G2	G3
2	F1	15%	15	150	135.0	15.0	150.0	-
3	F2	15%	15	150	67.5	15.0	82.5	150.0
2	F3	18%	18	180	162.0	18.0	180.0	-
3	F4	15%	15	150	67.5	15.0	82.5	150.0
3	F5	18%	18	180	81.0	18.0	99.0	180.0
3	F6	19%	19	190	85.5	19.0	104.5	190.0
		100%						

Se asigna el puntaje a cada puesto de trabajo y su factor, de acuerdo al nivel de grados considerado necesario para el puesto. La sumatoria de estos puntajes, nos dará el puntaje total. En este caso, solo tenemos en evaluación un puesto de trabajo, la Gerencia General.

Figura 54

Puntajes asignados del Grupo D

Cargos	F1. Conocimientos básicos	F2. Experiencia	F3. Toma de Decisiones	F4. Liderazgo	F5. Capacidad de Gestión	F6. Resolución de Conflictos	TOTAL PUNTOS
Gerencia General	15.0	82.5	180.0	150.0	99.0	190.0	526.5

La información proporcionada por la empresa nos muestra los siguientes sueldos a la actualidad.

Figura 55

Sueldos de los trabajadores a la actualidad

GRUPO	ÁREA	PUESTOS DE TRABAJO	BÁSICO ACTUAL
A	CONTABILIDAD	ASISTENTE CONTABLE	S/ 1,700.00
	CONTABILIDAD	ANALISTA CONTABLE	S/ 3,200.00
	RECURSOS HUMANOS	ANALISTA DE SELECCION Y DESARROLLO	S/ 3,000.00
	RECURSOS HUMANOS	ASISTENTE DE SELECCIÓN Y DESARROLLO	S/ 1,700.00
	RECURSOS HUMANOS	ASISTENTE DE REMUNERACIONES	S/ 1,750.00
	RECURSOS HUMANOS	ANALISTA DE REMUNERACIONES	S/ 3,200.00
B	SISTEMAS	ANALISTA DE INFRAESTRUCTURA, REDES Y COMUNICACIONES	S/ 3,000.00
	SISTEMAS	ANALISTA PROGRAMADOR	S/ 2,900.00
	SISTEMAS	ASISTENTE DE SOPORTE	S/ 1,700.00
C	CONTABILIDAD	CONTADOR GENERAL	S/ 9,700.00
	RECURSOS HUMANOS	JEFE DE RECURSOS HUMANOS	S/ 8,400.00
	SISTEMAS	JEFE DE SISTEMAS	S/ 8,400.00
D	GERENCIA GENERAL	GERENTE GENERAL	S/ 23,013.00

Se analizó los ingresos anuales percibidos por la empresa, la capacidad de pago, y demás factores que influenciarán en nuestras Bandas Salariales.

Recordemos que se ha agrupado los puestos de trabajo y estos han sido analizados de acuerdo a los grados obtenidos en cada factor de estudio, tal cual muestran los cuadros anteriores.

5.2. Costo de implementación de las propuestas

5.2.1. Costos del programa de capacitación

1) Costos de capacitación: Cuidado de sí mismo

Gastos en ponente especialista en prevención de riesgos por 5 horas, coffee break para los 132 colaboradores de la organización, y materiales como lápices, lapiceros, plumones, hojas bond e impresiones para la encuesta que medirá la efectividad de la capacitación impartida.

Figura 56

Costos de capacitación sobre el cuidado de sí mismo

CÁLCULO DE COSTOS				
SECCIONES	CANTIDAD	PRECIO	SUB - TOTAL	TOTAL
1.. BIENES				
Instrumentos	1	S/50.00	S/50.00	
Papeles	200	S/0.10	S/20.00	
Lapiceros	132	S/0.50	S/66.00	
Folder manila c/ faster	132	S/1.00	S/132.00	
SUB TOTAL				S/268.00
2. RECURSOS HUMANOS				
Capacitador			S/200.00	
Encuestador			S/50.00	
SUB TOTAL				S/250.00
3. SERVICIOS				
Movilidad			S/100.00	
Laptop			S/1,500.00	
Viáticos			S/50.00	
Coffee break			S/100.00	
Teléfonos móvil			S/50.00	
Impresión			S/50.00	
Copias			S/30.00	
SUB TOTAL				S/1,880.00
TOTAL				**S/2,398.00**

2) Costos de capacitación: Relevancia de riesgos psicosociales y el liderazgo

Gastos en ponente especialista en prevención de riesgos por 3 horas, coffee break para los 132 colaboradores de la organización, y materiales como lápices, lapiceros, plumones, hojas bond e impresiones para la encuesta que medirá la efectividad de la capacitación impartida.

Figura 57

Costos de capacitación sobre la relevancia de los riesgos psicosociales y el liderazgo

CÁLCULO DE COSTOS				
SECCIONES	CANTIDAD	PRECIO	SUB - TOTAL	TOTAL
1.. BIENES				
Papeles	150	S/0.10	S/15.00	
Lapicero	132	S/0.50	S/66.00	
Folder manila c/ faster	132	S/1.00	S/132.00	
SUB TOTAL				S/213.00
2. RECURSOS HUMANOS				
Capacitadores			S/150.00	
SUB TOTAL				S/150.00
3. SERVICIOS				
Movilidad			S/100.00	
Viáticos			S/50.00	
Coffee break			S/100.00	
Teléfonos			S/50.00	
Impresión			S/50.00	
Copias			S/30.00	
SUB TOTAL				S/380.00
TOTAL				**S/743.00**

c) Costos de capacitación: Cooperación laboral

Costos estimados de lo que sería la capacitación de cooperación laboral, relator por 6 horas, coffee break para después del primer taller en donde solo participaran los

trabajadores que son 132, materiales en plumones, hojas, lápices, impresiones, el almuerzo ya que será el total de trabajadores, y por último el momento de recreación.

Gastos en ponente especialista en prevención de riesgos por 6 horas, coffee break para los 132 colaboradores de la organización, y materiales como lápices, lapiceros, plumones, hojas bond e impresiones para la encuesta que medirá la efectividad de la capacitación impartida; finalmente el almuerzo, esparcimiento y recreación.

Figura 58

Costos de capacitación sobre cooperación laboral

CÁLCULO DE COSTOS				
SECCIONES	CANTIDAD	PRECIO	SUB - TOTAL	TOTAL
1.. BIENES				
Papeles	150	S/0.10	S/15.00	
Lapicero	132	S/0.50	S/66.00	
Folder manila c/ faster	132	S/1.00	S/132.00	
SUB TOTAL				S/213.00
2. RECURSOS HUMANOS				
Capacitador			S/200.00	
Encuestador			S/70.00	
SUB TOTAL				S/270.00
3. SERVICIOS				
Movilidad			S/70.00	
Certificación			S/200.00	
Viáticos			S/50.00	
Coffee break			S/100.00	
Recreación			S/1,200.00	
Refrigerio			S/400.00	
Teléfonos móvil			S/50.00	
Impresión			S/50.00	
Copias			S/30.00	
SUB TOTAL				S/2,150.00
TOTAL				**S/2,633.00**

Total de propuestos: S/. 5,774.00

5.2.2. Costos de bandas y políticas salariales

Se designaron montos mínimos y máximos para el cuadro de las bandas salariales, estimándose que cada colaborador podrá acceder a los incrementos de remuneración de acuerdo a los resultados de su evaluación por desempeño.

La banda salarial propuesta es la siguiente:

Figura 59

Propuesta de banda salarial

GRUPO	ÁREA	PUESTOS DE TRABAJO	BÁSICO ACTUAL		REMUNERACIÓN MÍNIMA	REMUNERACIÓN MEDIA	REMUNERACIÓN MÁX. (TOPE)
A	CONTABILIDAD	ASISTENTE CONTABLE	S/ 1,700.00	3	S/ 1,500.00	S/ 1,875.00	S/ 2,250.00
	CONTABILIDAD	ANALISTA CONTABLE	S/ 3,200.00	1	S/ 3,000.00	S/ 3,400.00	S/ 4,200.00
	RECURSOS HUMANOS	ANALISTA DE SELECCION Y DESARROLLO	S/ 3,000.00	2	S/ 2,500.00	S/ 2,900.00	S/ 3,350.00
	RECURSOS HUMANOS	ASISTENTE DE SELECCIÓN Y DESARROLLO	S/ 1,700.00	3	S/ 1,500.00	S/ 1,875.00	S/ 2,250.00
	RECURSOS HUMANOS	ASISTENTE DE REMUNERACIONES	S/ 1,750.00	3	S/ 1,500.00	S/ 1,875.00	S/ 2,250.00
	RECURSOS HUMANOS	ANALISTA DE REMUNERACIONES	S/ 3,200.00	2	S/ 2,500.00	S/ 2,900.00	S/ 3,350.00
B	SISTEMAS	ANALISTA DE INFRAESTRUCTURA, REDES Y COMUNICACIONES	S/ 3,000.00	2	S/ 2,600.00	S/ 3,000.00	S/ 3,500.00
	SISTEMAS	ANALISTA PROGRAMADOR	S/ 2,900.00	1	S/ 2,800.00	S/ 3,200.00	S/ 3,750.00
	SISTEMAS	ASISTENTE DE SOPORTE	S/ 1,700.00	3	S/ 1,700.00	S/ 2,100.00	S/ 2,500.00
C	CONTABILIDAD	CONTADOR GENERAL	S/ 9,700.00	1	S/ 7,500.00	S/ 10,500.00	S/ 12,000.00
	RECURSOS HUMANOS	JEFE DE RECURSOS HUMANOS	S/ 8,400.00	2	S/ 5,500.00	S/ 8,000.00	S/ 10,000.00
	SISTEMAS	JEFE DE SISTEMAS	S/ 8,400.00	3	S/ 5,000.00	S/ 7,550.00	S/ 9,000.00
D	GERENCIA GENERAL	GERENTE GENERAL	S/ 23,013.00		S/ 18,000.00	S/ 23,000.00	S/ 28,000.00

5.2.2.1. Incentivos

5.2.2.1.1. Presupuesto. Se identificó cuánto se gastó en años anteriores por la rotación de personal, con la intención de trasladar este gasto a los incentivos de asistentes y analistas.

Se ha evaluado cuánto gasta la empresa en captar personal nuevo para el puesto de Asistente (se ha considerado el pago de la semana de aprendizaje).

Figura 60

Costos para captar personal

Asistente	
Rubro	**Costo unitario**
Reclutamiento	S/41.00
Proceso de Selección	S/220.00
Contratación	S/13.00
Aprendizaje - 1 Semana	S/276.00
Total	**S/550.00**

Figura 61

Costos de rotación de personal

Periodo	**Inicio**	**Entran**	**Salen**	**Final**	**Porcentaje de salida**	**Costo de rotación**
2018	19	10	4	25	21%	S/ 2,200.00
2019	23	12	10	25	43%	S/ 5,500.00
2020	25	4	4	25	16%	S/ 2,200.00
TOTAL						**S/ 9,900.00**

El monto obtenido es lo gastado en rotación por año. Se propone emplear estos gastos e invertirlo en los incentivos.

A continuación se evalúa los ingresos (ventas) y gastos en planilla:

Figura 62

Evaluación de ingresos

Empresas a las que les brinda servicios	**Ventas mensuales**
Sulfato de Cobre S.A.	S/. 90,563.43
Selva Industrial S.A.	S/. 67,857.58
Ferrosalt S.A.	S/. 75,165.79
C.K.F. Industrial S.A.	S/. 71,860.82
Cúprica S.A.C.	S/. 70,026.32
Promedio de ventas mensuales	**S/. 375,473.93**

Figura 63

Evaluación de gastos en planilla

Puestos	Gasto en planilla actual
Analistas de Remuneraciones	S/. 6,400.00
Asistentes de Remuneraciones	S/. 8,750.00
Jefe de Recursos Humanos	S/. 8,400.00
Analistas de Selección	S/. 6,000.00
Asistentes de Selección	S/. 8,500.00
Contador General	S/. 9,700.00
Analistas Contables	S/. 6,400.00
Asistentes Contables	S/. 8,750.00
Jefe de Sistemas	S/. 8,400.00
Analistas Programadores	S/. 8,700.00
Analistas Redes y Comunicaciones	S/. 6,000.00
Asistentes Soportes	S/. 8,500.00
Gerente General	S/. 23,013.00
Total planilla 132 personas	**S/. 117,513.00**
% Sobre las ventas	**30%**

Figura 64

Remuneración media mercado

Puestos	Remuneración media mercado
Analistas de Remuneraciones	S/. 5,800.00
Asistentes de Remuneraciones	S/. 9,375.00
Jefe de Recursos Humanos	S/. 8,000.00
Analistas de Selección	S/. 5,800.00
Asistentes de Selección	S/. 9,375.00
Contador General	S/. 10,500.00
Analistas Contables	S/. 6,800.00
Asistentes Contables	S/. 9,375.00
Jefe de Sistemas	S/. 7,550.00
Analistas Programadores	S/. 9,600.00
Analistas Redes y Comunicaciones	S/. 6,000.00
Asistentes Soportes	S/. 10,500.00
Gerente General	S/. 23,000.00
Total planilla 132 personas	**S/. 121,675.00**
% Sobre las ventas	**32%**

Figura 65

Propuesta con tope con incentivos

Puestos	Remuneración máxima propuesta tope con incentivos
Analistas de Remuneraciones	S/. 6,700.00
Asistentes de Remuneraciones	S/. 11,250.00
Jefe de Recursos Humanos	S/. 10,000.00
Analistas de Selección	S/. 6,700.00
Asistentes de Selección	S/. 11,250.00
Contador General	S/. 12,000.00
Analistas Contables	S/. 8,400.00
Asistentes Contables	S/. 11,250.00
Jefe de Sistemas	S/. 9,000.00
Analistas Programadores	S/. 11,250.00
Analistas Redes y Comunicaciones	S/. 7,000.00
Asistentes Soportes	S/. 12,500.00
Gerente General	S/. 27,000.00
Total planilla 35 personas	**S/. 144,300.00**
% Sobre las ventas	**38%**

IMPORTE A DESIGNAR MENSUAL EN INCENTIVOSPARA EL PERSONAL	**S/. 26,787.00**

En base a lo analizado un objetivo consistente para los porcentajes de planillas de varias empresas es el 30 % a 38 % de las ventas brutas.

5.2.2.1.2. Elige entre los tipos de Plan de Incentivos. Para efectos del trabajo se centró en los puestos de asistentes y analistas (puestos que presentan la mayor rotación y menor satisfacción laboral).

Planes de incentivos:

- Tiempo libre remunerado ocasional a los empleados que cumplen con su cuota de atenciones mensuales y cuya encuesta de satisfacción sea como mínimo 100%, un día libre al año como medio de motivación (puede ser en cumpleaños o fecha que represente importante).
- Vamos a implementar una pizarra de comunicación de resultados de atenciones, objetivos con premios para incentivar a participar, Ejemplo de premio: Vale de consumo en restaurante para el colaborador y un acompañante por un importe de s/150.
- Premiaremos la puntualidad y dedicación. Ofreceremos una tarjeta de descuento para compras en supermercados de S/200 respectivamente entre los empleados más puntuales y a quienes vengan a colaborar los días sábados.
- Estudios, Ofreceremos la facilidad de cubrir el 30% de un curso o seminario en la especialidad de estudio del colaborador.
- Work-life balance. Le daremos la facilidad de ingresar a laborar una hora antes y salir una hora antes.
- Responsabilidad compartida por todas las labores que desarrollaban, crearemos pares de trabajo, es decir si un compañero se ausenta o se encuentra en refrigerio, siempre tengo un par que atenderá sus llamadas y solicitudes. A los mejores pares también los incluiremos en destacados con opción a premios mensuales, esto impulsará el trabajo en equipo ya que cada empleado va a necesitar que sus pares también destaquen.
- Instaurar el teletrabajo donde un día al mes se pueda trabajar desde casa.
- Talleres de yoga y masajes en la oficina (a la hora de refrigerio y al cierre de las labores).

Figura 66

Plan de incentivos para la jefatura de Recursos Rumanos

Nº	Jefatura de Recursos Humanos	Esperado	Ideal
1	Disminuir el costo excesivo en selección de personal	50%	100%
		S/ 80.00	S/ 175.00
2	Tiempo de selección y contratación	30 días	15 días
		S/ 75.00	S/ 160.00
3	Cumplimiento del perfil en el proceso de selección	90%	100%
		S/ 55.00	S/ 100.00
4	Disminución de la rotación de personal contratado	5%	3%
		S/ 40.00 + Entrada al cine	S/ 100.00 + Pases para restaurante
5	Índice de satisfacción de los clientes	100%	Más del 100%
		Salidas 2 horas antes	Un día libre remunerado + Placa con foto
6	Disminución del índice de reclamos en los pagos del personal mensual	80%	100%
		S/ 35.00	S/ 50.00
7	Desempeño de personal	Destacado	Excepcional
		Vale S/ 100	Vale S/ 200 y Seminario
8	Cumplimiento de objetivos de los equipos de trabajo	95%	100%
		Desayuno buffet y Vale de consumo S/ 300	Almuerzo buffet y Vale de consumo S/ 300
9	Impuntualidad e inasistencia	2 días	0 días
		Ranking de puntualidad en el mural	1 día teletrabajo

Figura 67

Plan de incentivos para la jefatura de Sistemas

Nº	Jefatura de Sistemas	Esperado	Ideal
1	Eficiente funcionamiento de nuevos sistemas de información para la empresa	95%	100%
		S/ 150.00	S/ 200.00
2	Actualización de nuevos software y tecnología de información desarrollado en las capacitaciones	95%	100%
		S/ 150.00	S/ 200.00
3	Disminución del índice del tiempo de demora en la asistencia de soporte	90%	100%
		S/ 75.00	S/ 100.00
4	Índice de satisfacción de los clientes	100%	Más del 100%
		Salidas 2 horas antes	Un día libre remunerado + Placa con foto
5	Disminución del índice de reclamos/incidencia de los clientes	90%	100%
		S/ 75.00	S/ 100.00
6	Desempeño de personal	Destacado	Excepcional
		Vale S/ 100	Vale S/ 200 y Seminario
7	Cumplimiento de objetivos de los equipos de trabajo	95%	100%
		Desayuno buffet y Vale de consumo S/ 300	Almuerzo buffet y Vale de consumo S/ 300
8	Impuntualidad e inasistencia	2 días	0 días
		Ranking de puntualidad en el mural	1 día teletrabajo

Figura 68

Plan de incentivos para la jefatura de Contabilidad

Nº	Jefatura de Contabilidad	Esperado	Ideal
1	Enviar de manera oportuna y sin errores la información de pago a la SUNAT	90%	100%
		S/ 100.00	S/ 200.00
2	Índice de observaciones por parte de auditoria interna	2%	0%
		S/ 95.00	S/ 120.00
3	Disminución del índice de devolución de letras y facturas	90%	100%
		S/ 90.00 + Entrada al cine	S/ 100.00 + Pases para restaurante
4	Reducción de morosidad en las cuentas por cobrar	95%	100%
		S/ 100.00	S/ 150.00
5	Índice de satisfacción de los clientes	100%	Más del 100%
		Salidas 2 horas antes	Un día libre remunerado + Placa con foto
6	Disminución del índice de reclamos en los pagos de los proveedores	90%	100%
		S/ 40.00	S/ 50.00
7	Desempeño de personal	Destacado	Excepcional
		Vale S/ 100	Vale S/ 200 y Seminario
8	Cumplimiento de objetivos de los equipos de trabajo	95%	100%
		Desayuno buffet y Vale de consumo S/ 300	Almuerzo buffet y Vale de consumo S/ 300
9	Impuntualidad e inasistencia	2 días	0 días
		Ranking de puntualidad en el mural	1 día teletrabajo

5.3. Beneficios que aporta la propuesta

En base al procedimiento planteado para la medición de riesgos se alcanzará una investigación precisa de sus causas y las acciones preventivas, que unido al marco teórico y el conocimiento científico, se encuentren correlaciones con algunas de los riesgos de tipo psicosocial. En tal sentido las estrategias organizacionales que se plantean como acciones preventivas están asociadas en función a la mejora de las condiciones de laborales, permitiendo disminuirlas o eliminarlas (Moncada et al., 2014).

Investigaciones han detectado agentes fundamentales para que las intervenciones organizacionales sean efectivas y logren transformar favorablemente las condiciones laborales y la salud: (Moncada et al., 2014)

- Existe un mayor involucramiento de los altos directivos, ejecutivos, encargados, supervisores, recursos humanos, sindicatos y de los trabajadores en general, en las etapas del desarrollo de intervención preventiva.
- El establecimiento de metas es fundamental para delimitar las responsabilidades, las funciones, la forma de organización y los materiales a utilizar.
- Para la ejecución de las medidas preventivas a mediano plazo se requiere plantear las acciones, asumiendo de manera efectiva las funciones, priorizando las acciones preventivas que acaben o disminuyan los riesgos psicosociales, las desigualdades y hechos de discriminación, y repercuta de forma positiva en el trabajo.
- Los planes de acciones preventivas se hacen de forma operativa y continua, con la finalidad de agilizar su implementación, en coordinación con los altos ejecutivos y los colaboradores en general.

CONCLUSIONES

1) Se valida la hipótesis general: Los riesgos psicosociales tienen relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Obst Perú S.A., 2020. Por intermedio del estadístico de Rho Spearman, queda confirmada la correlación negativa e inversa y baja de los Riesgos de tipo psicosocial y la Satisfacción en el trabajo (Rho = -,258**; p = .003), en cuanto la prueba de hipótesis, se encuentra un valor p = 0.003, por lo que se acepta la hipótesis alterna. Por lo que se concluye, que a más riesgos de tipo psicosocial, menos satisfacción en el trabajo tendrá el colaborador.

2) Se demuestra la primera hipótesis específica: Las exigencias psicológicas tienen relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Obst Perú S.A., 2020. Por intermedio del estadístico de Rho Spearman, queda confirmada la correlación directa y baja entre las Exigencias psicológicas y Satisfacción laboral, (Rho = ,244**; p = .005), en cuanto la prueba de hipótesis, se encuentra un valor p = 0.005, por lo que se acepta la hipótesis alterna. Concluyéndose, que a mayores Exigencias psicológicas, mayores serán los indicadores de Satisfacción laboral.

3) Se muestra la segunda hipótesis específica: El conflicto trabajo-familia tiene relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Obst Perú S.A., 2020. Por intermedio del estadístico de Rho Spearman, queda confirmada la correlación directa y baja entre el Conflicto trabajo-familia y Satisfacción laboral, (Rho = ,244**; p = .005), en cuanto la prueba de hipótesis, se encuentra un valor p = 0.005, por lo que se acepta la hipótesis alterna. Concluyéndose que a mayores Conflicto trabajo-familia, mayores serán los indicadores de Satisfacción laboral.

4) Se corrobora la tercera hipótesis específica: El control sobre el trabajo tiene relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Obst Perú S.A., 2020. Mediante los resultados de la aplicación de la estadística de Rho Spearman, que confirma la relación en sentido inverso y bajo entre la dimensión de Control sobre el trabajo y Satisfacción laboral, (Rho = -,368**; p = .000), en la prueba de hipótesis, el valor p=0.000, confirma la aceptación de la hipótesis

alterna. Por lo que se concluye que a mayores Control sobre el trabajo, menor serán los indicadores de Satisfacción laboral.

5) Se comprueba la cuarta hipótesis específica: El apoyo social y calidad de liderazgo tienen relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Obst Perú S.A., 2020. Mediante los resultados de la aplicación de la estadística de Rho Spearman, que confirma la relación en sentido inverso y bajo entre la dimensión de Apoyo social y calidad de liderazgo y Satisfacción laboral, (Rho = -,295**; p = .001), en la prueba de hipótesis, el valor p=0.001, confirma la aceptación de la hipótesis alterna. Por lo que se concluye que a mayores Apoyo social y calidad de liderazgo, menor serán los indicadores de Satisfacción laboral.

6) No se corrobora la quinta hipótesis específica: Las compensaciones del trabajo tienen relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Obst Perú S.A., 2020. Mediante los resultados de la aplicación de la estadística de Rho Spearman, se demostró que no hay relación entre la dimensión de Compensaciones del trabajo y Satisfacción laboral, (Rho = ,042; p = .631), en la prueba de hipótesis, el valor p=0.631, se confirma la aceptación de la hipótesis nula. Por lo que se concluye que no se puede afirmar que a mayores Compensaciones del trabajo, mayores serán los indicadores de Satisfacción laboral.
7) Se evidencia la sexta hipótesis específica: El capital social tiene relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Obst Perú S.A., 2020. Mediante los resultados de la aplicación de la estadística de Rho Spearman, que confirma la relación en sentido inverso y bajo entre la dimensión de Capital social y Satisfacción laboral, (Rho = -,233**; p = .007), en la prueba de hipótesis, el valor p=0.007, confirma la aceptación de la hipótesis alterna. Por lo que se concluye que a mayores Capital social, menor serán los indicadores de Satisfacción laboral.

RECOMENDACIONES

Se detecta una correlación de las dimensiones de los riesgos de tipo psicosocial y la satisfacción en el trabajo que afectan a los colaboradores de la organización, en tal sentido es recomendable trabajar sobre los resultados encontrados, iniciando por presentar dichos resultados a los colaboradores de cada área, con el objetivo de detectar los riesgos y establecer estrategias para reducirlos.

Los jefes deben garantizar la comprensión y el cumplimiento explícito de los colaboradores, respeto a las estrategias de trabajo, las metas en cuanto a cantidad y calidad; promoviendo que el colaborador tenga descansos en la ejecución de su labor, con la finalidad de tener un mayor grado de concentración, de tal modo que incida en la productividad del mismo. Es importante establecer pausas activas para trabajar la relajación física, mental y reducir los riesgos psicosociales.

Proponer capacitaciones para adquirir habilidades blandas como la administración de conflictos, el liderazgo colaborativo, el desarrollo de personas, la flexibilidad, el autocontrol, el trabajo en equipo, la comunicación; asimismo establecer estrategias de ergonomía, seguridad y salud laboral, lo que favorecerá al incremento del compromiso, la fidelización y la satisfacción laboral de los colaboradores.

El departamento de Recursos Humanos, tendrá que tomar evaluaciones a los colaboradores para identificar su grado de satisfacción en el trabajo, respecto al fomento de la cooperación y el empoderamiento de los colaboradores por parte de los líderes, donde estos últimos sean ejemplo del acatamiento de las políticas de la organización y con la predisposición en aceptar quejas, demandas y sugerencias de los colaboradores, que contribuyan al logro de las metas organizacionales.

El estudio desarrollado no debe enfocarse solo en los resultados de la investigación, en tal sentido debe encontrar soporte en los modelos teóricos, en donde hay una variedad de perspectivas de diversos autores, investigaciones desarrolladas y estudio del comportamiento humano. Esto debe impulsar a las organizaciones a involucrar a los colaboradores en sus estrategias de desarrollo y comprender que las motivaciones en el trabajo no se subyugan al sueldo. Se debe desburocratizar las justificaciones por permisos

personales, familiares, dificultades en salud, salidas de emergencia e inconvenientes que surjan con los colaboradores; en base a estrategias para tener el soporte logístico y de capital humano para dichas eventualidades, lo cual mejora la satisfacción en el trabajo, la fidelidad y el desempeño laboral.

Se recomienda considerar para nuevas investigaciones, el análisis de los indicadores de los riesgos de tipo psicosocial en correlación con variables como las compensaciones laborales, el desempeño en el trabajo, la salud y seguridad laboral, la rotación y deserción laboral, etc. Es recomendable emplear una metodología mixta de investigación, con parámetros cuantitativos, con datos numéricos, y cualitativos que contengan observaciones y entrevistas respecto a la resolución de problemas, el liderazgo colaborativo, el desarrollo del personal, la promoción del trabajo en equipo, la comunicación asertiva, etc., consiguiendo un estudio a profundidad con el empleo de ambas técnicas.

Finalmente, es fundamental contrastar los resultados encontrados con más investigaciones vinculadas al área de outsourcing, es importante validar si las variables en cuestión actúan de forma diferente, en función a las condiciones laborales de cada organización. En tal sentido, si se consigue encontrar correlaciones entre los riesgos psicosociales y la satisfacción en el trabajo, así como detectar parámetros similares entre ambas variables, se podrá crear tácticas para el incremento de la salud y la seguridad en función a la conducta de los colaboradores, estableciendo estrategias para mejorar el desempeño, la productividad, y la mejora de servicios, fundamentales para las empresas dedicadas al rubro de servicios como lo es el outsourcing.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bakker, A. y Demerouti, E. (2007). El modelo Job demands-resources: estado del arte. *Revista de psicología administrativa, 22*(3), 309-328. http://doi.org/10.1108/02683940710733115

Bakker, A., Veldhoven, M. y Xanthopoulou, D. (2010). Más allá del modelo de demanda-control. *Revista de psicología del personal, 9*(1), 3-16. http://doi.org/10.1027/1866-5888/a000006

Boada, J., De Diego, R. y Agulló, E. (2004). El burnout y las manifestaciones psicosomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral. *Psicothema, 16*(1), 125-131. http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=1171

Caballero, K. (2002). El concepto de satisfacción en el trabajo y su proyección en la enseñanza. *Revista de Currículum y Formación de Profesorado, 6*(1), 1-10. https://www.redalyc.org/pdf/567/56751267012.pdf

Cassel, J. (1976). La contribución del entorno social a la resistencia del hospedaje. *Revista Estadounidense de Epidemiología, 104*(2), 107-123. https://doi.org/10.1093/oxfordjournals.aje.a112281

Castillo, A. (1997). El acoso sexual en el trabajo y en los centros de estudio: flagelo a derrotar. *Revista Venezolana de Estudios de la Mujer, 2*(5).

Cazau, P. (2006). *Introducción a la investigación en ciencias sociales.* Buenos Aires: Rundinuskín. https://alcazaba.unex.es/asg/400758/MATERIALES/INTRODUCCI%c3%93N%20A%20LA%20INVESTIGACI%c3%93N%20EN%20CC.SS..pdf

Cobb, S. (1976). El apoyo social como moderador del estrés de la vida. *Medicina psicosomática 38*(5), 300-314. https://doi.10.1097/00006842-197609000-00003

Ley de prevención y sanción del hostigamiento sexual, Ley Nº 27942 (08 noviembre 2009). En: *Congreso de la República.* Lima: Congreso de la República. https://www.mimp.gob.pe/files/direcciones/dgcvg/legisnacional/ley27942.pdf

Del Hoyo, M. (2004). *Estrés laboral.* Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf

De la Cruz, I., Morales, J. and Carrasco, G. (2-5 de mayo de 2006). *Construcción de un instrumento de evaluación de capacidades en la empresa: Una propuesta*

metodológica [Discurso principal]. En las memorias del X congreso anual de la Academia de Ciencias Administrativas, A.C. (ACACIA), San Luis Potosí, México.

Demerouti, E., Nachreiner, F., Bakker, A. y Schaufeli, W. (2001). El modelo de desgaste laboral demanda-recursos. *Revista de psicología aplicada, 86*(3), 499-512. https://doi.10.1037/0021-9010.86.3.499

Erickson, R. y Ritter, C. (2001). Trabajo emocional, agotamiento e falta de autenticidad: ¿Importa el género? *Social Psychology Quartely*, 64(2), 146-163. https://doi.10.2307/3090130

Esteban, L., Rodríguez, R., Romero, B., Rodríguez A. y Romo, M. (2006). Doble presencia: un riesgo psicosocial que evidencia la desigualdad entre hombres y mujeres en la conciliación de la vida familiar y laboral. *Revista electrónica de investigación y docencia creativa, 3*, 172-179. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5386447

Fuentes, S. (2012). *Satisfacción Laboral y su influencia en la productividad* [Tesis de Licenciatura, Universidad Rafael Landívar]. http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf

Gneezy, U., Rustichini, A. y Vostroknutov, A. (2010). Experiencia y conocimiento en el juego Race. *Journal of Economic Behavior and Organization, 75,* (2), 144-155. https://doi.10.1016/j.jebo.2010.04.005

Gutiérrez, E. y Llajaruna, M. (2018). *Factores de riesgo psicosociales y satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud de Vilcashuamán – Ayacucho. 2018* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30138/gutierrez_ce.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Herrera, C. y Leon, D. (2017). *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, Arequipa, Perú]. http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15640/1/HERRERA_MACEDO_CAR_INF.pdf

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación.* México, Distrito Federal: McGraw-Hill Education. https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación.* México, Distrito Federal: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. http://www.untumbes.edu.pe/vcs/biblioteca/document/varioslibros/1345.%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n.%205a.%20ed..pdf

Herzberg, F., Mausner, B. y Snyderman, B. (1959). *Motivación en el trabajo.* New York: Wiley.

Hurtado, B. (2017). *Niveles de exposición a factores de riesgo psicosocial y la salud mental positiva en docentes universitarios de enfermería de Cataluña* [Tesis de Doctorado en Ciencias Enfermeras, Universidad de Barcelona, Barcelona, España]. https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/403710/BHR_TESIS.pdf?sequence=6&isAllowed=y

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2006). *Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout": Definición y proceso de generación.* Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_704.pdf/9a205bee-9bd7-4221-a1ae-39b737974768

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2011). *NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción.* Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. España. INSHT. https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/05/NTP-394-Satisfacci%C3%B3n-laboral-escala-general-de-satisfacci%C3%B3n.pdf

Karasek, R. (1979). Demandas laborales, latitud de decisión laboral y tensión mental: implicaciones para el rediseño laboral. *Administrative science quarterly*, 24(2), 285-308. https://doi.10.2307/2392498

Karasek, R., y Theorell, T. (1990). *Trabajo saludable: estrés, productividad y reconstrucción de la vida laboral.* Nueva York: Basic books. https://www.journals.uchicago.edu/doi/10.1086/417423

Kristensen, T. (1995). El modelo demanda-control-apoyo: desafíos metodológicos para futuras investigaciones. *Medicina del estrés, 11*(1) 17-26. https://doi.10.1002/smi.2460110104

Lahera, M., y Góngora, J. (2002). *Factores psicosociales: Identificación de situaciones de riesgo.* Pamplona: Instituto Navarro de Salud Laboral. Gobierno de Navarra. https://w3.ual.es/GruposInv/Prevencion/evaluacion/procedimiento/F.%20Factores%20Psicosociales.pdf

Lara, J. (2015). *Factores de riesgo psicosocial y su posible incidencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de una mediana empresa* [Tesis de Maestría en Seguridad y Salud Ocupacional, Universidad Internacional SEK, Quito, Ecuador]. https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/1343/1/Factores%20de%20riesgo%20psicosocial%20y%20su%20posible%20incidencia%20en%20la%20satisfacci%C3%B3n%20laboral%20de%20los%20trabajadores%20de%20una%20mediana%20empresa.pdf

Ley de prevención y sanción del hostigamiento sexual, Ley Nº 27942 (08 noviembre 2009). En: Congreso de la República. Lima: Congreso de la República. https://www.mimp.gob.pe/files/direcciones/dgcvg/legisnacional/ley27942.pdf

Loitegui, J. (1990). *Determinantes de la satisfacción laboral en empleados de la administración Foral de Navarra*. Madrid: Universidad Complutense. https://books.google.com.pe/books/about/Determinantes_de_la_satisfacci%C3%B3n_labora.html?id=WytKGQAACAAJ&redir_esc=y

Locke, E. (1976). The nature and causes of Job satisfaction. *Dunnette, M.D., Ed., Handbook of Industrial and Organizational Psychology, 1,* 1297-1343.

Mababu, R. (2012). El constructo de trabajo emocional y su relación con el síndrome del desgaste profesional. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy, 12*(2), 219-244. Recuperado de https://www.redalyc.org/pdf/560/Resumenes/Resumen_56023336007_1.pdf

Mafini, C. y Dlodlo, N. (2014). La relación entre la motivación extrínseca, la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida entre los empleados de una organización pública. *Revista SA de Psicología Industrial, 40*(1), 1-13. https://doi.10.4102/sajip.v40i1.1166

Marín, L. (2007). *Construcción y validación de un instrumento de evaluación de locus de control aplicado a pacientes obesos que buscan tratamiento médico convencional y tratamiento quirúrgico para bajar de peso* [Tesis de Licenciado en Psicología, Universidad de Chile, Santiago, Chile]. http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/106596/marin_l.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Martínez, A. y Campos, W. (2015). Correlación entre actividades de interacción social registradas con nuevas tecnologías y el grado de aislamiento social en los adultos mayores. *Ingeniería Biomédica, 36*(3). https://doi.org/10.17488/RMIB.36.3.4

Miles, M., Huberman, A. y Saldaña, J. (2014). *Análisis de datos cualitativos: un manual de métodos.* Thousand Oaks, California: Publicaciones SAGE, Inc.

https://books.google.co.id/books?id=p0wXBAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=false

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo Perú (2014). *Informe técnico de los factores de riesgo psicosocial en trabajadores de Lima Metropolitana*. Consejo Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo de Lima Metropolitana. Perú: MINTRA. http://www.trabajo.gob.pe/CONSEJO_REGIONAL/PDF/documentos5.pdf

Mollo, M. (2015). *Relación entre los factores psicosociales y la retroalimentación laboral en asesores de riesgos del área comercial de lima de una compañía de seguros del Perú* [Tesis de Maestría en Psicología con mención en Psicología Organizacional, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú]. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4537/Mollo_fm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Moncada, S., Llorens, C., Andrés R., Moreno, N. y Molinero, E. (2014). *Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales en empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud.* Barcelona: España. Recuperado el 10 de agosto de 2020 de http://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%202(24-07-2014).pdf

Moncada, S., Llorens, C., Andrés R., Moreno, N. y Molinero, E. (2003). *Manual del método CoPsoQ-istas21 para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales.* Madrid: Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud-ISTAS

Moreno, B. (2014). Los riesgos laborales psicosociales: Marco conceptual y contexto socio-económico. *Revista ORP Journal, 1*(1), 4-18. Recuperado de https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5454011.pdf

Moreno, B. y Báez, C. (2010). *Factores y riesgo psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.

Morin, E. (1994). *Introducción al pensamiento complejo.* Barcelona: Gedisa.

Muñoz, A. (1990). *Satisfacción e insatisfacción en el trabajo* [Tesis de Doctorado en Psicología, Universidad Complutense, Madrid, España]. https://books.google.com.pe/books/about/Satisfacci%C3%B3n_e_insatisfacci%C3%B3n_en_el_tr.html?id=t-EGGQAACAAJ&redir_esc=y

Navarro, F. (2019). *Factores de riesgo psicosocial relacionados con la satisfacción laboral en trabajadores de un hospital I - EsSalud 2019* [Tesis de Maestría en Gestión de Servicios de la Salud, Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú]. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38134/navarro_cf.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Organización Internacional de Trabajo (2017). *Seguridad y salud en el trabajo.* Suiza: OIT. https://www.ilo.org/lima/sala-de-prensa/WCMS_551846/lang--es/index.htm

Organización Internacional de Trabajo (2003). *Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla.* Ginebra: OIT. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/normativeinstrument/wcms_112578.pdf

Organización Internacional de Trabajo (1986). *Factores psicosociales en el trabajo: Reconocimiento y control*. Ginebra: OIT.

Organización Internacional de Trabajo (1984). *Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención.* Ginebra: Informe del Comité Mixto OIT-OMS. http://www.factorespsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf

Palma, S. (1999). Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral SL-SPC para trabajadores de Lima metropolitana. *Teoría e Investigación en Psicología, 9*(1), 27-37.

Palma, S. (2004). Factores de satisfacción laboral. *Revista Debates 3*, Lima. Instituto de Ciencias y Tecnología. U.R.P.

Parra, S. y Paravic, T. (2002). Satisfacción laboral en enfermeras/os que trabajan en el sistema de atención médica de urgencia (SAMU). *Ciencia y Enfermería, 8*(2), 37-48. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532002000200005

Pastorino, M. (2007). *Factores psicosociales del trabajo y síndrome de burnout en trabajadores de la salud* [Tesis de Maestría en Salud Pública, Universidad de Chile, Santiago, Chile]. http://bibliodigital.saludpublica.uchile.cl:8080/dspace/bitstream/handle/123456789/523/Tesis_Ma.%20Sol%20Pastorino.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Peiró, J. y Salvador, A. (1993). *Control del estrés laboral.* Madrid: Eudema. https://books.google.com.pe/books/about/Control_del_estr%C3%A9s_laboral.html?id=EfCtAAAACAAJ&redir_esc=y

Perea, K. y Castro, R. (2016). *Estudio comparativo de satisfacción laboral de docentes de un colegio estatal y un colegio privado* [Tesis de Licenciatura en Psicología, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú]. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2428/1/2016_Perea_Estudio_comparativo_de_satisfacci%C3%B3n_laboral.pdf

Popper, K. (1971). *La lógica de la investigación científica.* Madrid: Editorial Tecnos. http://www.raularagon.com.ar/biblioteca/libros/Popper%20Karl%20-%20La%20Logica%20de%20la%20Investigacion%20Cientifica.pdf

Pozo, C. (2018). *Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: El caso del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda., de la ciudad de Quito* [Tesis de Maestría en Desarrollo del Talento Humano, Universidad Andina Simón Bolívar, Sucre, Bolivia]. http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6165/1/T2592-MDTH-Pozo-Factores.pdf

Quarstein, V., McAffe R. y Glassman, M. (1992). La teoría de los sucesos situacionales de la satisfacción laboral. *Relaciones humanas, 45*(8), 859–873. https://doi.10.1177/001872679204500806

Ramírez, T. (1997). *Cómo hacer un proyecto de investigación*. Caracas, Venezuela: Panapo.

Robbins, S. (2004) *Comportamiento organizacional*. México, Distrito Federal: Pearson. http://www.untumbes.edu.pe/vcs/biblioteca/document/varioslibros/0624.%20Comportamiento%20Organizacional.%2010a.%20Ed..pdf

Rojo, J. y Cervera, A. (2005). *El mobbing o acoso laboral.* Tebar. https://books.google.com.pe/books?id=kUtzpsGLAKgC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Sáenz, L. (2015). *Factores de riesgo psicosocial, satisfacción laboral y salud: Estudio en una muestra de trabajadores del sector de la construcción* [Tesis de Doctorado en Psicología, Universidad de Huelva, Huelva, España]. http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/12750/Factores_de_riesgo_psicosocial.pdf?sequence=2

Salanova, M. (2005). Metodología WONT para la evaluación y prevención de riesgos psicosociales. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales,* (14), 3-22.

Salanova, M., LLorens, S., Cifre, E. y Martínez. I. (2006). Metodología RED-WONT. Departamento de Psicología Evolutiva, Educativa, Social y Metodología de la Universidad Jaume I de Castellón. *Foment del treball nacional,* 131-154. https://docplayer.es/storage/77/75247515/1627505632/HuCwIOXSguXP2BLXJ8R1SQ/75247515.pdf

Salkind, N. (1999). *Métodos de investigación.* México: Prentice Hall. https://books.google.com.pe/books?id=3uIW0vVD63wC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false

Saranson, B., Saranson, I., Hacker, T., y Bashman, R. (1985). Concomitantes del apoyo social: habilidades sociales, atractivo físico y género. *Revista de personalidad y psicología social, 49* (2), 469-480. https://doi.10.1037/0022-3514.49.2.469

Schaufeli, W. y Bakker, A. (2004). Exigencias laborales, recursos laborales y su relación con el agotamiento y el compromiso: un estudio de muestras múltiples. *Journal of Organizational Behavior, 25*(3), 293-315. https://doi.10.1002/job.248

Sclamink, P. (1977). *Psicología del trabajo y gestión de recursos humanos*.

Seashore, S. y Taber, T. (1975). Indicadores de satisfacción laboral y sus correlaciones. *Científico del comportamiento estadounidense, 18*(3), 333-368. https://doi.10.1177/000276427501800303

Shumaker, S. y Brownell, A. (1984). Hacia una teoría del apoyo social: cerrar brechas conceptuales. *Journal of Social Issues, 40*(4), 11-36. https://doi.10.1111/j.1540-4560.1984.tb01105.x

Siegrist, J. (1996). Efectos adversos para la salud de las condiciones de alto esfuerzo / baja recompensa. *Revista de psicología de la salud ocupacional, 1*(1), 27-41. https://doi.10.1037/1076-8998.1.1.27

Spearman, C. (1904). La prueba y la medida de la asociación entre dos cosas. *The American Journal of Psychology, 15*(1), 72-101. https://doi.10.2307/1412159

Thoits, P. (1982). Problemas conceptuales, metodológicos y teóricos en el estudio del apoyo social como amortiguador contra el estrés vital. *Revista de salud y comportamiento social, 23*(2), 145-159. https://doi.10.2307/2136511

Trinidad, J. (2019). *Relación entre riesgos psicosociales y satisfacción laboral en el personal administrativo de una institución privada de educación universitaria con sede en Lima* [Tesis de Maestría en Comportamiento organizacional y Recursos Humanos, Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú]. http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2355/C_T030_40820743_M

%20Trinidad%20L%C3%B3pez%2C%20Jes%C3%BAs%20Mart%C3%ADn.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Veliz, A. y Soto, B. (2015). *Factores de riesgo psicosociales y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería del Hospital Naval - Callao. 2015* [Tesis de Maestría en Gerencia en Salud, Universidad Nacional del Callao, Callao, Perú]. http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/2054/Aigne_Tesis_Maestro_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vergara, M. (2007). Compensación flexible: ¡La eficiencia de un sistema a coste "0" para la empresa! *Capital Humano*, 216, 80-85. Recuperado de https://factorhuma.org/attachments_secure/article/2064/c200_080_d_compensacion_flexible_216_2.pdf

Vieco, G. y Abello, R., (2014). Factores psicosociales en el trabajo, estrés y morbilidad en el mundo. *Psicología Desde El Caribe, 31*(2), 354-385. https://doi.10.14482/psdc.31.2.5544

Vidal, M., Cordón, E., y De la Torre, J. (2015). Impacto de los modelos de compensación flexible en la atracción y retención del talento. *Universia Business Review*, (46), 14-37. Recuperado de https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6284683.pdf

ANEXO 1

Descripción de las Variables Intervinientes

DATOS DESCRIPTIVOS

Marcar con una "X" en el cuadro que se ajusta a tu perfil.

Género:

Mujer	
Hombre	

Estado civil:

Soltero	
Casado	
Conviviente	

Edad:

20 a 30	
31 a 40	
41 a 50	
Más de 50	

Grado de instrucción:

Superior	
Técnico	

Área:

Administrador	
Auditoria	
Contabilidad	
Legal	
Logística	
Recursos Humanos	
Servicios Generales	
Sistemas	
Tesorería	

Tiempo de servicio:

Entre 1 a 6 meses	
Entre 6 meses a 2 años	
Entre 2 a 5 años	
Más de 10 años	

Situación laboral:

Estable ☐
Contratado ☐

Sueldo:

Entre 751 y 900 soles ☐
Entre 901 y 1200 soles ☐
Entre 1201 y 1500 soles ☐
Entre 1501 y 1800 soles ☐
Entre 1801 y 2100 soles ☐
Entre 2101 y 2400 soles ☐
Más de 2400 soles ☐

ANEXO 2

Herramienta de Medición de Riesgos Psicosociales

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

Versión media para empresas de 25 y más trabajadores/as Adaptación del Cuestionario Psicosocial de Copenhagen, CoPsoQ (Versión 2, 2014)

Fecha de hoy_____ Puesto _____Empresa _____

INSTRUCCIONES

La respuesta al cuestionario que tienes en tus manos servirá para realizar la evaluación de riesgos psicosociales. Su objetivo es identificar, localizar y medir todas aquellas condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo que pueden representar un riesgo para la salud. Los resultados colectivos del cuestionario nos servirán para mejorarlas.

Se trata de un cuestionario CONFIDENCIAL y ANÓNIMO. Toda la información será analizada por personal técnico sujeto al mantenimiento del secreto profesional y utilizada exclusivamente para los fines descritos. En el informe de resultados no podrán ser identificadas las respuestas de ninguna persona de forma individualizada.

Su contestación es INDIVIDUAL. Por ello, te pedimos que respondas sinceramente a cada una de las preguntas sin previa consulta ni debate con nadie y que sigas las instrucciones de cada pregunta para contestar.

La mayoría de preguntas tienen varias opciones de respuesta y debes señalar con una "X" la respuesta que consideres que describe mejor tu situación, ESCOGIENDO UNA SOLA OPCIÓN entre las posibles respuestas: "siempre / muchas veces/ algunas veces / sólo alguna vez / nunca". Si tienes más de un empleo, te pedimos que refieras todas tus respuestas solamente al que haces en OBST PERÚ S.A.

Es muy importante que contestes TODAS LAS PREGUNTAS ya que muchas se tratan conjuntamente, de manera que si dejas alguna pregunta sin contestar es probable que otras que hayas contestado se anulen y se pierda información para el análisis de resultados.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Siempre 1	Muchas veces 2	Algunas veces 3	Solo alguna vez 4	Nunca 5
EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS EN EL TRABAJO						
1	La carga laboral hace que me retrase en la entrega de mi trabajo.					
2	La asignación de tareas es desigual y provoca que se me acumule el trabajo.					
3	Tengo tiempo suficiente para hacer mi trabajo.					
4	Me resulta imposible acabar mis tareas laborales.					
5	Tengo que trabajar muy rápido en la empresa.					
6	En mi trabajo es necesario mantener un ritmo alto.					
7	Siento que el ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada.					
8	En mi trabajo se producen situaciones desgastadoras emocionalmente.					
9	En mi trabajo tengo que ocuparme de los problemas personales de los demás.					
10	Siento que mi trabajo me afecta emocionalmente.					
11	Mi trabajo, en general, es desgastador emocionalmente.					
12	Mi trabajo requiere que no emita opinión alguna.					
13	Mi trabajo requiere que trate a todo el mundo por igual aunque no tenga ganas.					
14	Mi trabajo requiere que no exprese mis emociones.					
15	Me exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como me traten.					
CONFLICTO TRABAJO-FAMILIA						
16	Hay momentos en los que necesito estar en la empresa y en casa a la vez.					
17	Siento que el trabajo en la empresa me consume tanta energía que perjudica mis tareas domésticas y familiares.					
18	Siento que el trabajo en la empresa me ocupa tanto tiempo que perjudica mis tareas domésticas y familiares.					
19	Pienso en las tareas domésticas y familiares cuando estoy en la empresa.					
CONTROL SOBRE EL TRABAJO						
20	Tengo influencia sobre el ritmo al que trabajo.					
21	Tengo mucha influencia sobre las decisiones que afectan a mi trabajo.					
22	Tengo autonomía sobre cómo realizo mi trabajo.					

23	Tengo control sobre lo que hago en el trabajo.					
24	Mi trabajo requiere que tenga iniciativa.					
25	Mi trabajo me permite aprender cosas nuevas.					
26	Mi trabajo me da la oportunidad de mejorar mis conocimientos y habilidades.					
27	Mi trabajo me permite aplicar mis habilidades y conocimientos.					
28	Reconozco que mis tareas contribuyen a la empresa.					
29	Las tareas que hago me parecen importantes para la empresa.					
30	Me siento comprometido con mi trabajo.					
APOYO SOCIAL Y CALIDAD DE LIDERAZGO						
31	Recibo ayuda de mis compañeros en la realización de mi trabajo.					
32	Mis compañeros están dispuestos a escuchar mis problemas en el trabajo.					
33	Mis compañeros hablan conmigo sobre cómo hago mi trabajo.					
34	Mi jefe inmediato está dispuesto a escuchar mis problemas del trabajo.					
35	Recibo apoyo de mi jefe inmediato en la realización de mi trabajo.					
36	Mi jefe inmediato habla conmigo sobre cómo hago mi trabajo.					
37	Mi jefe inmediato se asegura de que cada uno de los trabajadores tenga buenas oportunidades de desarrollo profesional.					
38	Mi jefe inmediato planifica bien el trabajo.					
39	Mi jefe inmediato distribuye bien el trabajo.					
40	Mi jefe inmediato resuelve bien los conflictos.					
41	Tengo un buen ambiente de trabajo con mis compañeros.					
42	Siento que formo parte de un grupo en mi trabajo.					
43	En el trabajo nos ayudamos entre compañeros y compañeras.					
44	En mi empresa se me informa con suficiente antelación las decisiones importantes, cambios y proyectos futuros.					
45	Recibo toda la información que necesito para realizar bien mi trabajo.					
46	Tengo objetivos claros en mi puesto de trabajo.					
47	Sé exactamente qué tareas son de mi responsabilidad.					
48	Sé exactamente qué se espera de mí en el trabajo.					

49	Sé exactamente qué margen de autonomía tengo en mi trabajo.					
50	Me exigen cosas contradictorias en el trabajo.					
51	Hago cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras.					
52	Tengo que hacer tareas que creo que deberían hacerse de otra manera.					
53	Tengo que realizar tareas que parecen innecesarias.					
COMPENSACIONES DEL TRABAJO						
54	Mi trabajo es valorado por la dirección.					
55	La dirección respeta mi trabajo.					
56	Recibo un trato justo en mi trabajo.					
57	Me preocupa que me despidan o no me renueven el contrato.					
58	Me preocupa lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de quedar desempleado.					
59	Me preocupa que me trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección en peores condiciones y contra mi voluntad.					
60	Me preocupa que me cambien el horario contra mi voluntad.					
61	Me preocupa que me cambien las tareas contra mi voluntad.					
62	Me preocupa que me reduzcan o modifiquen el salario con peores condiciones.					
CAPITAL SOCIAL						
63	Confía la dirección en que los trabajadores hacemos un buen trabajo.					
64	Puedo confiar en la información procedente de la dirección.					
65	Podemos expresar nuestras opiniones a los superiores en el trabajo.					
66	En el trabajo se solucionan los conflictos de una manera justa.					
67	En la empresa se me reconoce por el trabajo bien hecho.					
68	La dirección considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todos los trabajadores.					
69	Se asignan las tareas de una forma justa y equitativa.					

ANEXO 3

Herramienta de Medición de Satisfacción Laboral

INSTRUMENTO DE SATISFACCIÓN LABORAL
ESCALA DE OPINIONES SL- SPC / Sonia Palma (2017)

Marca con un aspa las siguientes características que se ajusten a su persona.

Edad:	**Género:** M ( ) F ( )
Estado Civil: Soltero ( ) Casado ( ) Viudo ( ) Divorciado ( ) Conviviente ( )	
Grado de Instrucción:	**Situación Laboral:** Estable ( ) Contratado ( )

Estimado colaborador, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral. A continuación te presentamos una serie de opiniones, a las cuales les agradeceremos nos responda con total sinceridad, marcando con un aspa en la alternativa que considere exprese mejor su punto de vista. Recuerde la encuesta es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones.

Total Acuerdo: TA **Acuerdo:** A **Indeciso:** I

En Desacuerdo: D **Total Desacuerdo:** TD

Nº	DIMENSIONES / ítems	TA 1	A 2	I 3	D 4	TD 5
SATISFACCIÓN INTRÍNSECA						
1	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
2	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
3	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
4	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
5	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
6	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo.					
7	La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra.					
8	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
9	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
10	Mi trabajo me aburre.					
11	Me gusta el trabajo que realizo.					
12	Me siento complacido con la actividad que realizo.					

SATISFACCIÓN EXTRÍNSECA						
13	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
14	El ambiente donde trabajo es confortable.					
15	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
16	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
17	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
18	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
19	Me siento mal con lo que gano.					
20	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
21	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
22	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
23	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
24	Me disgusta mi horario.					
25	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
26	No me reconocen el esfuerzo si trabajo más de las horas reglamentarias.					
27	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
28	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
29	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
30	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
31	Mi jefe es comprensivo.					
32	Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
33	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
34	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
35	No me siento a gusto con mi jefe.					
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					