



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN,
FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES

TESIS

“LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE
LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUENTE PIEDRA
LIMA, 2019”

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS
GLOBALES

AUTOR:

Bach. ORTIZ TARAZONA, DEYSI LINN

LIMA – PERÚ

2019

ASESOR DE TESIS

Dr. EDMUNDO GONZÁLEZ ZAVALA

JURADO EXAMINADOR

Dr. FERNANDO LUIS TAM WONG
Presidente

Mg. ERNESTO ARCE GUEVARA
Secretario

Mg. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE
Vocal

DEDICATORIA

Dedico esta investigación a mis padres.

AGRADECIMIENTO

A Dios, mi familia, maestros y seres queridos que permitieron la consecución de esta tesis.

RESUMEN

La presente investigación se titula “Los factores de riesgo psicosocial en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Puente Piedra Lima, 2019”, el objetivo general fue determinar la relación de los factores de riesgo psicosocial en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Puente Piedra, 2019.

Los factores de riesgo psicosocial en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Puente Piedra Lima, 2019”, tiene como objetivo general determinar la relación de los factores de riesgo psicosocial en la satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad distrital de Puente Piedra, 2019. La metodología empleada para la elaboración de la presente investigación fue de enfoque cuantitativo. La investigación fue de carácter aplicado, que manifiesta un nivel descriptivo y correlacional. El diseño metodológico de la investigación fue el no experimental, transversal, correlacional. La población de la investigación estuvo conformada por 1835 trabajadores de las diferentes áreas de la Municipalidad de Puente Piedra, se utilizó un muestreo no probabilístico de tipo intencional, la muestra estuvo conformado por 352 trabajadores, el instrumento que se utilizó fue un cuestionario, con un nivel de fiabilidad de alfa de Cronbach de 0.925 con la finalidad de medir las variables del estudio.

Entre los resultados más importantes, se determinó que existe una relación positiva alta entre las variables factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral, y se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.479 lo que corresponde a una correlación positiva media-alta, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) en respuesta a ello, se rechazó la hipótesis nula y se reconoció la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede inferir que existe una correlación estadísticamente significativa entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad distrital de Puente Piedra, 2019.

Palabras claves: determinar, factores de riesgo psicosocial, satisfacción laboral.

ABSTRAC

This research is entitled "The Psychosocial Risk Factors in the Job Satisfaction of the Workers of the District Municipality of Puente Piedra Lima, 2019", the neural objective was to determine the relationship of the psychosocial risk factors in the job satisfaction of the workers of the District Municipality of Puente Piedra, 2019.

The Psychosocial Risk Factors in the Job Satisfaction of the Workers of the District Municipality of Puente Piedra Lima, 2019 ", has as a neural objective to determine the relationship of the psychosocial risk factors in the job satisfaction of the employees of the District Municipality of Puente Piedra, 2019. The methodology used for the preparation of this research was of a quantitative approach. The research is of an applied nature, which manifests a descriptive and correlational level. The methodological design of the research is non-experimental, cross-sectional, correlational. The population of The research consisted of 1835 workers from the different areas of the Municipality of Puente Piedra, a non-probabilistic sampling of an intentional type was used, the sample consisted of 352 workers, the instrument used was a questionnaire, with a level of reliability Cronbach's alpha of 0.925 in order to measure the study variables.

Among the most important results, it was determined that there is a high positive relationship between the variables psychosocial risk factors and job satisfaction, and a Spearman correlation coefficient of 0.479 was obtained, which corresponds to a medium-high positive correlation, with a level of significance of 0.000 less than the expected level ($p < 0.05$) in response to this, the null hypothesis was rejected and the alternative hypothesis was recognized. Therefore, it can be inferred that there is a statistically significant correlation between psychosocial risk factors and job satisfaction of the staff of the Puente Piedra District Municipality, 2019.

Keywords: Determine, psychosocial risk factors, job satisfaction.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
ASESOR DE TESIS	ii
JURADO EXAMINADOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRAC	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
1.1. Planteamiento del problema.....	16
1.2. Formulación del problema	18
1.2.1. Problema general.....	18
1.2.2. Problemas específicos.....	18
1.3. Justificación del estudio.....	19
1.3.1. Teórica.....	19
1.3.2. Práctica.....	19
1.3.3. Metodológica.....	19
1.3.4. Social	19
1.4. Objetivos de la investigación	20
1.4.1. Objetivo general.....	20
1.4.2. Objetivos específicos	20
II. MARCO TEÓRICO	21
2.1. Antecedentes de la investigación	21
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	21
2.1.2. Antecedentes internacionales	25
2.2. Bases teóricas de las variables	30
2.2.1. Factores de riesgo psicosocial.....	30

2.2.2. Satisfacción laboral.....	32
2.3. Definición de términos básicos.....	34
III. MÉTODOS y MATERIALES.....	38
3.1. Hipótesis de la investigación	38
3.1.1. Hipótesis general	38
3.1.2. Hipótesis específicas	38
3.2. Variables de estudio.....	39
3.2.1. Definición conceptual.....	39
3.2.2. Definición operacional.....	40
3.3. Tipo y nivel de la investigación	58
3.4. Diseño de la investigación	58
3.5. Población y muestra de estudio.....	58
3.5.1. Población	58
3.5.2. Muestra.....	59
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	60
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	60
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos	63
3.7. Métodos de análisis de datos	64
3.8. Aspectos éticos	64
4.1. Prueba de hipótesis.....	78
4.1.1. Hipótesis general	78
4.1.2. Hipótesis específicas	79
V. DISCUSIÓN.....	86
VI. CONCLUSIONES	92
VII. RECOMENDACIONES.....	95
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	96
ANEXOS	101
Anexo 1: Matriz de consistencia	102
Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables.....	104
Anexo 3: Instrumento de recolección de datos	108
Anexo 4: Validación de instrumento.....	112
Anexo 5: Matriz de datos	142
Anexo 6: Propuesta de valor.....	149

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Descripción de Factores según Herzberg	32
Tabla 2.	Operacionalización de Variables	41
Tabla 3.	Población de Estudio.....	59
Tabla 4.	Escala de Likert para cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial.	61
Tabla 5.	Teoría Motivacional y Escala SP - SPC	62
Tabla 6.	Preguntas Positivas y negativas de la Escala SL – SPC.....	62
Tabla 7.	Puntuación de Ítem Positivo o Negativo de la Escala SL - SPSC	62
Tabla 8.	Escala Likert adaptada para el Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial	63
Tabla 9.	Condiciones del lugar de trabajo	65
Tabla 10.	Carga de Trabajo.....	66
Tabla 11.	Contenido y características de la Tarea	67
Tabla 12.	Exigencia Laboral.....	68
Tabla 13.	Papel laboral y desarrollo de la carrera	69
Tabla 14.	Interacción social y aspectos organizacionales	70
Tabla 15.	Satisfacción con la remuneración.....	71
Tabla 16.	Variable Independiente: Factores del riesgo Psicosocial	72
Tabla 17.	Dimensión Extrínseco - Condición de Trabajo	73
Tabla 18.	Dimensión Extrínseco – Beneficios Económicos.....	74
Tabla 19.	Dimensión Intrínseco – Satisfacción de la Tarea.....	75
Tabla 20.	Dimensión Intrínseco – Reconocimiento personal y/o social.....	76
Tabla 21.	Variable dependiente. Satisfacción Laboral	77
Tabla 22.	Correlación Rho de Spearman Factores del riesgo psicosocial vs satisfacción laboral	78
Tabla 23.	Correlación Rho de Spearman Condiciones del lugar de Trabajo vs satisfacción laboral	79
Tabla 24.	Correlación Rho de Spearman Carga de trabajo vs satisfacción laboral	80

Tabla 25. Correlación Rho de Spearman Contenido y características de la tarea vs satisfacción laboral	81
Tabla 26. Correlación Rho de Spearman Experiencia laboral vs satisfacción laboral	82
Tabla 27. Correlación Rho de Spearman Papel laboral y desarrollo de la carrera vs satisfacción laboral	83
Tabla 28. Correlación Rho de Spearman Interacción social y aspectos organizacionales vs satisfacción laboral.....	84
Tabla 29. Correlación Rho de Spearman Satisfacción con la remuneración vs satisfacción laboral	85

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Condiciones del lugar de trabajo	65
Figura 2. Carga de Trabajo.....	66
Figura 3. Contenido y características de la Tarea	67
Figura 4. Exigencia Laboral	68
Figura 5. Papel laboral y desarrollo de la carrera	69
Figura 6. Interacción social y aspectos organizacionales	70
Figura 7. Satisfacción con la remuneración.....	71
Figura 8. Factores del riesgo psicosocial.....	72
Figura 9. Dimensión Extrínseco – Condición de Trabajo.....	73
Figura 10. Dimensión Extrínseco – Beneficios económicos	74
Figura 11. Dimensión Intrínseco – Satisfacción de la tarea	75
Figura 12. Intrínseco – Reconocimiento Personal y/o social.....	76
Figura 10. Satisfacción Laboral	77

INTRODUCCIÓN

El entorno laboral ha experimentado diversos cambios, los cuales buscan adaptarse a nuevos desafíos dentro de los diseños organizacionales de las empresas, principalmente en los aplicados a los gobiernos locales. Entre los diversos cambios que se han dado en los procesos laborales, encontramos cambios en el diseño del trabajo, **y en** las horas laborables ejecutadas (las cuales han disminuido notablemente), esto se logró gracias al esfuerzo de varios trabajadores; entre otros cambios podemos mencionar los de carácter sociodemográfico y tecnológico (**éstos** pueden incrementar el estrés en los trabajadores en su salud, **ésto** se ve reflejado en las atenciones brindada hacia los pacientes que son trabajadores de la empresa, que diariamente acuden a los establecimientos de salud) uno de los principales efectos de aquellas modificaciones que resultan beneficiosas para los trabajadores, es la disminución de la morbilidad en el centro de trabajo. Esto se fundamenta **en que** actualmente, existen varios tipos de exposición ocupacional, tanto física como psicológica y **éstos** representan un gran riesgo para la salud. Los cambios en el entorno laboral de las últimas décadas, han generado nuevos riesgos para los trabajadores y estos riesgos emergentes se les denomina riesgos psicosociales. Tanto la organización, concepción y gestión en el trabajo como el entorno socio ambiental pueden causar daños psicológicos, sociales o físicos a los trabajadores de una empresa privada o pública, (Cortez Díaz, 2007)

Los riesgos psicosociales son factores decisivos en la tensión, la angustia y el cansancio, que conducen al estrés. El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo, señala que, la ansiedad, la depresión, además de otros indicadores de mala salud mental, están asociados a la exposición a los riesgos psicosociales previos. **En el** 2002, en Europa se hizo de este tema una de sus prioridades de acción, y el 8 de octubre de 2004 se firmó un acuerdo marco sobre la prevención del estrés en el lugar de trabajo. Este acuerdo **postuló a** una definición de consenso del estado de estrés, definido como “un desequilibrio entre las percepciones que un sujeto tiene acerca de las restricciones, que le impone su entorno y la percepción que la persona tiene de sus propios recursos para satisfacer estas demandas”.

Muchas investigaciones están tratando el tema de la satisfacción laboral, lo cual es un indicador de la importancia que se le está dando últimamente, y hasta cierto punto, es un reflejo del buen trato y también puede considerarse un indicador de bienestar emocional. El trabajo quita una gran parte del día del trabajador y contribuye en su posición social, dado que es la principal fuente de ingresos, y por ello, la satisfacción con el trabajo es un componente importante para el bienestar de los empleados. (Cox et al, 2000)

En una organización, la productividad y la calidad del servicio dependen completamente de la capacidad de la organización para administrar el recurso humano. Es así que la importancia de investigar la satisfacción laboral en el personal hospitalario, se debe a que éste puede presentar dificultades para satisfacer las necesidades de sus pacientes, cuando no pueden satisfacer sus propias necesidades; por lo tanto, los gerentes del hospital, por ejemplo, tienen responsabilidades tanto con el personal como con los pacientes. La satisfacción del empleado y la satisfacción del paciente, son importantes para un hospital. Por esto se sabe que es una variable importante, especialmente en entornos de atención médica. (Cortez Díaz, 2007)

El crecimiento general y la satisfacción laboral son factores importantes para retener a los empleados del hospital a largo plazo, y en un entorno hospitalario, se ha encontrado que la satisfacción del empleado se relaciona positivamente con el nivel de satisfacción del paciente por la calidad del servicio. Por esta razón, los empleados pueden influir directamente en la satisfacción del paciente debido a su participación e interacción con los pacientes. De esta manera podemos decir que los riesgos psicosociales, se asocian negativamente con los resultados psicológicos, físicos y sociales que surgen de la organización y la gestión desfavorable en el lugar de trabajo, que incluyen pero no se limitan a trabajos excesivamente absorbentes, y/o el tiempo suficiente para completar las tareas, el conflicto de rol y ambigüedad de rol, comunicación ineficaz, cambio organizativo mal gestionado e inseguridad laboral, y dificultad para combinar los compromisos laborales con la vida personal. Toukas, Delichas, Toufekoula y Spyrouli, (2015), esto también es aplicable para la gestión de cualquier organización en rubros

diferentes a los hospitalarios, en lo que corresponde a la gestión del talento humano.

La presente investigación, trata de evidenciar la realidad laboral, la aceptación laboral y el bienestar de los trabajadores de la Municipalidad de Puente Piedra, determinando la relación existente entre la satisfacción laboral de los trabajadores frente a los riesgos **psicosociales** existentes en el entorno de estudio a investigar.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En la actualidad las organizaciones laborales se desarrollan en el marco en el que los cambios económicos, sociales y naturales son permanentes, en este sentido, el aumento de la productividad es el objetivo fundamental para una organización de tipo privada o pública, en consecuencia, las empresas de carácter público resaltan en la puesta en marcha del servicio que ofrecen al administrado, pero no se percatan en los problemas generados a sus colaboradores.

En el ambiente laboral **municipal**, para cada gobierno que entra en gestión, se establece un proceso de selección de trabajadores de manera directa con los integrantes del partido político a la que pertenecen, estableciendo como trabajadores y funcionarios a las personas consideradas de confianza para cubrir distintos puestos laborales, y en ella, algunos de los seleccionados carecen de conocimientos y habilidades pertinentes para estar en un puesto de trabajo determinado, generando insatisfacción laboral en los trabajadores y desigualdad de desarrollo profesional, entre los mismos.

Conforme a entrevistas y conversaciones realizadas a los funcionarios de la Gerencia de Gestión del Talento Humano; encargada de la administración de los **recursos humanos**, reclutamiento y capacitación del personal, Gerencia de Planeamiento y Presupuesto; encargada de la administración y control de los recursos presupuestales, Gerencia de Administración Tributaria; encargada de velar por la correcta evaluación que asegure los ingresos de las rentas Municipales, entre otros funcionarios de las diferentes unidades orgánicas de la Municipalidad **distrital** de Puente Piedra, así como, el propio alcalde y máxima autoridad de la entidad, el Sr. Rennan Espinoza Venegas; durante los meses de enero a mayo, es posible afirmar que el inicio de gestión municipal 2019 – 2022 en el distrito de Puente Piedra, está llena de oportunidades y desarrollo, pero a su vez, de deficiencias propias de un plan de gobierno nuevo y lleno de aspiraciones positivas para el distrito, quien al recibir el mando de una situación municipal con problemas en seguridad, limpieza y desorden en el comercio ambulatorio, generó la necesidad

de establecer una estructura de equipo de trabajo de manera pronta, pero sujeta a evaluaciones y estrategias de mejora para asegurar un mejor servicio a los usuarios internos y externos de la Municipalidad **distrital** de Puente Piedra.

Asimismo, conforme a entrevistas y conversaciones con los trabajadores municipales administrativos y operativos de las distintas unidades orgánicas, durante los meses de **marzo, abril y mayo**, señalan que suelen experimentar ausencia de un plan de incentivos, reconocimiento y motivación, así como tratos y condiciones laborales desiguales que dependen de si tienen o no recomendación alguna para el puesto que se ocupa, la misma que crea un clima y situación laboral inestable, donde los despidos de personal se dan consecuentemente y en **la mayoría** de casos de manera instantánea (personal con modalidad de Locación de Servicio), afectando notoriamente su estabilidad emocional, social y familiar, que se resume en una baja satisfacción laboral, considerándose que la satisfacción laboral no es un comportamiento, sino, se trata de una actitud de los trabajadores frente a su función en la organización.

Chiavenato, I. (2002) hace referencia que debe considerarse al personal de una empresa como socios y plantea la elemental concepción de su multidimensionalidad y multivariabilidad de su esencia; de igual forma resalta su importancia como impulsores de la organización, capaces de dotarla de inteligencia, talento y aprendizaje para poder hacerla competitiva, y por tanto, llevarla al éxito.

En conclusión, ante lo manifestado en la Municipalidad **distrital** de Puente Piedra, se confirma la presencia de factores de riesgo psicosocial; en las actitudes, comportamiento y percepción que tienen los trabajadores frente al trabajo, el ambiente laboral, y las condiciones laborales presentes en la entidad, las cuales influyen de manera directa y positiva en su satisfacción laboral, y que a pesar, de ser vital en el rol que cumple la municipalidad distrital frente al desarrollo económico del Perú, a la fecha no se han encontrado estudios relevantes que analicen la **satisfacción laboral** de los trabajadores en la Municipalidad **distrital** de Puente Piedra (MDPP), motivo por el cual es necesario la continuidad y correcto desarrollo del presente trabajo de investigación, para poder determinar con claridad, los factores de riesgo psicosocial que están afectando la satisfacción laboral de los trabajadores de la presente gestión 2019 - 2022.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

PG ¿Cómo influyen los factores de riesgo psicosocial en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad **distrital** de Puente Piedra, 2019?

1.2.2. Problemas específicos

PE 1 ¿Cómo impacta la condición del lugar de trabajo, en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad **distrital** de Puente Piedra?

PE 2 ¿Cómo incide el nivel de carga laboral, en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad **distrital** de Puente Piedra?

PE 3 ¿Cómo se relacionan las características de las funciones designadas, en el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad **distrital** de Puente Piedra?

PE 4 ¿Cómo afecta el nivel de exigencia laboral, en la **satisfacción** laboral de los trabajadores de la Municipalidad **distrital** de Puente Piedra?

PE 5 ¿Cómo alteran el papel laboral y las oportunidades de desarrollo de la carrera, en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad **distrital** de Puente Piedra?

PE 6 ¿Cómo incurre el nivel de interacción social en base a los aspectos organizacionales, en la **satisfacción** laboral de los trabajadores de la Municipalidad **distrital** de Puente Piedra?

PE 7 ¿Cómo repercute el nivel de remuneración y reconocimiento percibido, en la **satisfacción** laboral de los trabajadores de la Municipalidad **distrital** de Puente Piedra?

1.3. Justificación del estudio

1.3.1. Teórica

Esta investigación se realiza con la finalidad de profundizar los conocimientos que se presentan entre los factores de riesgo psicosocial **vinculados a** la satisfacción laboral y como esta vinculación afecta directamente al trabajador en su entorno laboral. De **acuerdo con** la Ley N°29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y al Decreto Supremo N°005-TR 2012, se dispuso originar una cultura de prevención ante los riesgos laborales presentes en el país, según lo manifiesta el Ministerio de Trabajo (2016).

1.3.2. Práctica

La presente investigación, busca identificar aquellos factores de riesgo que están presentes en la Municipalidad **distrital** de Puente Piedra, y aplicar un diagnóstico, para que la Alta Dirección de la Municipalidad **distrital** de Puente Piedra, **apliquen** políticas y prácticas de mejora en las condiciones laborales hacia los trabajadores, para obtener los resultados más eficientes en la gestión que dirigen, además de obtener con ello, reconocimientos en función de la calidad de servicio dentro de su jurisdicción, la cual **generará** impacto a niveles de gobierno mayores.

1.3.3. Metodológica

La satisfacción laboral, es un tema que cada día cobra una mayor importancia en el mundo empresarial. La presente investigación **ha contribuido** en mostrar el valor que tienen el capital humano para la organización, por ende, aumentar su bienestar, sus capacidades y eficiencia en el desempeño de sus funciones. Siendo los beneficiados los colaboradores, los usuarios y la organización propiamente dicha.

1.3.4. Social

La presente investigación, pretende servir de base y ejemplo para que otros gobiernos locales, provinciales y regionales, y permita identificar la existencia de estos factores para que formulen y gestionen las mejores condiciones laborales a

sus trabajadores para que se vean beneficiados, y ese bienestar, se exprese en su salud, sus relaciones familiares, laborales y en un clima organizacional óptimo.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

OG Determinar si los factores de riesgo psicosocial influyen en la satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad **distrital** de Puente Piedra, 2019.

1.4.2. Objetivos específicos

OE 1 Identificar si la condición del lugar de trabajo, impacta en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad **distrital** de Puente Piedra.

OE 2 Establecer si el nivel de carga laboral, incide en la satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad **distrital** de Puente Piedra.

OE 3 Constatar si las características de las funciones designadas, se vinculan con el nivel de satisfacción laboral, de los empleados de la Municipalidad **distrital** de Puente Piedra.

OE 4 Confirmar si el nivel de exigencia laboral, afecta en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad **distrital** de Puente Piedra.

OE 5 Comprobar si el papel laboral y las oportunidades de desarrollo de la carrera, alteran el nivel de satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad **distrital** de Puente Piedra.

OE 6 Contemplar si el nivel de interacción social, en base a los aspectos organizacionales, incide en la satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad **distrital** de Puente Piedra.

OE 7 Corroborar si el nivel de remuneración y reconocimiento percibido, repercute en la Satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad **distrital** de Puente Piedra.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

El estudio de los factores de riesgo psicosocial, así como, el de la satisfacción laboral, son características de interés para organizaciones públicas como privadas, estos temas se han venido estudiando por diversos autores a nivel nacional e internacional, esto postulado por Rojas (2012), quien manifiesta que la municipalidad, por su condición de gobierno local, debe liderar su incremento económico, a su vez, solicitar las capacidades y la cultura organizacional ineludible para la generación de trabajo decente y la realización de un entorno favorable para el desarrollo de actividades económicas, que produzcan una mejora de calidad de vida en las personas. Lo que pone en evidencia la necesidad de tomar condiciones adecuadas al manejo del talento humano como tal en la organización de carácter publico

En la misma línea de análisis manifestado por Alejandro Villegas, cabeza de la Escuela para Alcaldes (2011), manifestó que las organizaciones municipales tienen un papel representativo e importante en el desarrollo e implementación de la descentralización, pero es necesario que el Estado, además de implementar a los municipios, adiestre y acondicione a los actores para que la descentralización sea verdaderamente efectiva. En consecuencia, según lo expresado por el autor se necesita de una mejora continua, para afrontar los retos de las unidades funcionales de cada comuna y, esto tiene que expresarse en su personal y evidenciarse en el personal que se hace cargo de la gestión en el dentro de la organización pública.

2.1.1. Antecedentes nacionales

La problemática peruana innegable en cuanto a satisfacción laboral, es asumida como la raíz principal del ausentismo laboral; en consecuencia, según lo afirma Supera (2014), el 45% de trabajadores son infelices en su centros de trabajo, y, gran porcentaje de estos considera que se encuentra ligada con las condiciones o clima laboral, ya que, sus ideas son poco valoradas, no existe claridad en la comunicación, el apoyo para concretar satisfactoriamente con sus objetivos, se encuentra ligada con el liderazgo y con el bajo sueldo que los colaboradores

perciben. Esto expresa la profunda insatisfacción del funcionario público al no encontrarse valorado según lo manifiesta Supera (2014)

Ronald Alfaro Salazar, Sara Leyton Girón, Antonio Meza Solano e Ivonne Sáenz Torres; estudiantes de **magister en administración** estratégica de empresas de la Pontificia Universidad Católica del Perú (2012); desarrolló una investigación titulada “Satisfacción laboral y la relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades” manifestando el propósito y objetivo general de aportar indicios **relativos** al contexto de la satisfacción laboral en la muestra de municipalidades de Lima y Callao y proponer explicaciones que permitan entenderlos y mejorarlos. Es decir, evidenciar la relación de la satisfacción laboral entre las tres comunas representativas.

La investigación en sugerencia es de tipo no experimental, descriptivo y correlacional. La población que se eligió para la investigación fueron los colaboradores que laboran de manera dependiente en tres Municipalidades de Lima y Callao; siendo en total 3179 colaboradores entre hombres y mujeres.

Se utilizó como herramienta de recolección de datos el cuestionario “Escala de opiniones SL-SPC” elaborado y validado por Sonia Palma en el año 2005. Los resultados evidenciaron que existe un nivel medio de satisfacción laboral en los trabajadores de las tres municipalidades, lo que refleja en su buena disposición laboral y su adhesión con su sueldo. Además, se encontró que la satisfacción laboral presenta cambios según la jerarquía que ocupa el colaborador dentro de la municipalidad.

Alva & Juárez (2014), realizaron una tesis de investigación sobre la “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la Empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014”, presentada por la “Universidad Privada Antenor Orrego”. La tesis de investigación tuvo como objetivo, determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la Empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo. El tamaño de la muestra estuvo conformado por 80 colaboradores. La investigación utilizó el diseño descriptivo de corte transversal o transeccional, como instrumento utilizó el análisis documental para determinar los

niveles de productividad de cada uno de los colaboradores de la empresa, en función a los estándares exigidos por la jefatura del área de producción. Asimismo, se utilizó el método comparativo para efectuar la relación existente entre los niveles de satisfacción laboral y la productividad. Entre los resultados obtenidos y más relevantes en la investigación, se llega a la conclusión que existe un nivel medio de satisfacción laboral, lo cual definitivamente influye en un nivel medio de productividad en los colaboradores hecho que amerita la oportunidad de mejoras en los sistemas laborales de la organización.

Ruíz (2014) realizó la tesis de investigación titulada “Satisfacción **laboral** y las dimensiones de asertividad **en** operarios de una organización privada de hidrocarburos Talara, Piura-2012”, presentada en la “Universidad Católica Santo Toribio **de** Mogrovejo”. Esta investigación tuvo el objetivo de determinar si existe relación entre las variables **satisfacción laboral y las dimensiones de asertividad** de 187 trabajadores varones, que tienen edades entre 18 años y 60 años respectivamente y tiene no menos de un año laborando en dicha empresa de hidrocarburos situada en la ciudad de Talara, Piura-2012. La tesis de investigación fue de corte no experimental correlacional y el instrumento usado en la investigación fue la escala de satisfacción laboral (SL-SPC). Al final de la investigación realizada no se encontró una relación significativa entre satisfacción laboral y las dimensiones de asertividad (**auto-** asertividad) y **hetero-**asertividad). Se halló en la investigación un nivel satisfecho y promedio en la variable satisfacción laboral. En las dos dimensiones de asertividad, se obtuvo un nivel medio. Concluimos que el estilo de interacción predominante fue el pasivo agresivo. Hallamos también un nivel muy satisfecho en el factor significación de la tarea, nivel promedio en el factor condiciones de trabajo; y respecto al reconocimiento personal, cabe mencionar un nivel promedio e insatisfecho, y en el factor beneficios económicos, un nivel satisfecho y promedio.

Mamani (2008), en el estudio titulado “**El análisis** de los factores motores y de higiene de la **satisfacción laboral** en docentes del Instituto Superior Tecnológico Público “María Rosario Araoz Pinto” de Lima Metropolitana”, analizó el nivel de satisfacción laboral de los docentes que trabajan dentro del instituto, para ello, usó como sustento los planteamientos teóricos de la motivación y la satisfacción laboral,

la teoría de las necesidades, administración y el desarrollo organizacional, y, a través, de un estudio cualitativo identificó los factores sobresalientes.

Durante la investigación, se aplicó el instrumento de León y Sepúlveda (1978), que, ayudó a conocer los niveles de satisfacción laboral en asalariados de una dependencia estatal del gobierno. El instrumento fue modificado a 43 ítems, se validó gracias a la técnica del criterio de jueces. Los valores de confiabilidad del coeficiente alfa de Cronbach, fueron aceptados.

Por último, el estudio concluyó, que, se hallaron cinco factores positivos: Relaciones interpersonales, desarrollo, reconocimiento, supervisión, y capacitación; un factor negativo, fue la remuneración. De acuerdo con los planteamientos teóricos del enfoque motivacional bi factorial, los factores motores relacionados a la satisfacción laboral, son: El desarrollo y reconocimiento, al cual, también se incluyen las relaciones interpersonales, la supervisión y capacitación.

Guerrero (2005), autor del estudio “La satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de una universidad no estatal de acuerdo con la escala de satisfacción laboral SL-SPC”, tuvo como objetivo, identificar las diferencias de satisfacción laboral respetando la variable sexo, nivel de instrucción y tiempo de servicio.

En el estudio, se contó con la participación de 406 trabajadores, de los cuales, 244 son nombrados y el resto contratados. La muestra que se utilizó en la aplicación fue de 239 trabajadores.

En este estudio se empleó la versión experimental de la escala SL-SPC, la cual tiene siete factores y 36 ítems. Los factores considerados eran “condiciones físicas y materiales, beneficios laborales o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad”.

La investigación concluyó, que, no existen diferencias entre los resultados alcanzados de satisfacción laboral en relación al sexo. Sin embargo, sí hay relación entre la satisfacción laboral y el nivel de instrucción, de la misma manera, entre la satisfacción laboral y el periodo de servicio.

También, señaló que, para el grado de instrucción, sexo y período de servicio, existen desconformidades en los factores de, condiciones físicas y materiales, desarrollo personal, función de tareas y relación con la autoridad.

Palma (2005), realizó el estudio, “Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana”, con el objetivo puntual de realizar y validar una escala de satisfacción laboral.

La muestra de la investigación estuvo conformada por 1058 empleados de empresas privadas de Lima Metropolitana, de los cuales, 602 trabajadores conciernen al género femenino (57%) y 456 al género masculino (43%). La muestra presentó repartición por grupo ocupacional y cuya composición estuvo determinada por 644 profesionales (61%) y 414 administrativos (39%).

La investigación concluyó señalando que la muestra evaluada obtuvo un nivel de satisfacción laboral de 94.96 el cual lo sitúa en un nivel de satisfacción laboral promedio, la misma que no presenta variación en las comparaciones realizadas por género y grupo ocupacional.

Así mismo, se hallaron semejanzas estadísticas por género en los factores, “reconocimiento personal o social y beneficios económicos”, en los dos casos en pro del género femenino. Paralelamente, se halló disimilitud estadística en los grupos ocupacionales, respecto a, los factores condiciones de trabajo y beneficios económicos, que beneficiaban a los profesionales; y, en el factor reconocimiento personal o social que favorecían a los administrativos.

Finalmente, se demostró estadísticamente la autenticidad y confiabilidad, de la escala de satisfacción laboral, que establece el instrumento empleado en la presente investigación.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Yury Aliethe Moreno Galarza y Javier Salcedo Martínez, estudiantes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas de la ciudad de Bogotá (2016); desarrollaron el estudio denominado “Diagnóstico de factores de riesgo psicosocial y el nivel del estrés de los funcionarios en el área de esmalte de la empresa Industria de Electrodomésticos S.A – ABBA”, en el cual el

objetivo principal fue *“identificar y evaluar los riesgos psicosociales en 45 obreros que laboran en la compañía ABBA área de esmalte y establecer el nivel de estrés de los funcionarios del área”*(p.32).

En esta investigación, la población se compuso de 45 trabajadores, donde 34 hombres y 11 mujeres. Se empleó el instrumento “Cuestionario de factores de riesgo psicosocial”, desarrollado por el Ministerio de la Protección Social, donde se aplicaron dos cuestionarios, uno en sus formas A y B para los riesgos intra laborales y el otro para evaluar los riesgos extra laborales. Además, se aplicó otro cuestionario para evaluar el nivel de estrés laboral.

Se concluyó en la investigación que hay un nivel de estrés promedio en el personal operativo y un nivel de estrés alto en cargos de jefatura presentando estos un mayor número de factores de riesgo sobre todo en las dimensiones de liderazgo y carga de trabajo.

En el estudio elaborado por Paola Gómez Rojas, Julia Hernández Guerrero y María Doris Méndez Campos (2014), denominado “Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería”, se consideró como objetivo principal, identificar el vínculo entre factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en empleados de una empresa subcontratista del sector minero en Chile.

Los instrumentos empleados durante la investigación fueron: El cuestionario “SUSESO/ISTAS 21”, que se adaptó a la población chilena y el cuestionario de “Satisfacción laboral S20/23”.

Donde el primer cuestionario se analizaron los riesgos psicosociales en el trabajo basados en la teoría general del estrés y el segundo cuestionario analizó los niveles de satisfacción laboral. Los mismos que fueron aplicados en una muestra no probabilística de 100 trabajadores; donde un 95.9% son hombres y el restante mujeres. Un 35% de estos se encuentra en un rango de edad entre 25-36 años, un 28% entre 36 y 45 años, un 12% entre 46 y 55 años, y por último, un 23% son menores de 26 años.

Asimismo, la mencionada investigación determina un tipo de investigación correlacional, con un diseño no experimental, transversal. Para la aplicación de la

investigación, el gerente de la empresa y el jefe de prevención de riesgos tuvieron que firmar la carta de solicitud, en la cual se especifica la confidencialidad de la misma.

El estudio concluyó consiguiendo concordar con publicaciones encontradas, en los que, los factores de riesgo psicosocial influyen de manera notoria en la satisfacción laboral, en contextos organizacionales en que las condiciones psicosociales, condiciones de seguridad y medio ambiente, laboral y físico; implican riesgo para la salud de los trabajadores”, como en la minería.

Según Contreras (2013), que realizó su tesis de investigación acerca de la “Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P.S. de III nivel de atención, Bogotá 2013”. Presentada en la “Universidad Nacional de Colombia”. Se apuntó a descubrir el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en una institución del tercer nivel de atención en salud de la ciudad de Bogotá. Se realizó un estudio descriptivo de corte transeccional y cuantitativo, para medir el nivel de satisfacción laboral y utilizaron un cuestionario denominado Font-Roja de Aranaz y Mira, a través del software estadístico SPSS versión 15.0 aquí hallamos como resultado que el 58% de la población presenta un nivel medio de satisfacción laboral. El 31% de la población presenta un nivel alto de satisfacción laboral, finalizando el 11% de la población con un nivel bajo de satisfacción laboral.

Según Rodríguez, Retamal, Lizana y Cornejo (2008), en su estudio sobre “El clima y satisfacción como predictores del desempeño: evaluación realizada en una empresa pública chilena”, identificó la relación que existe entre clima organizacional, satisfacción laboral y desempeño organizacional, entre los empleados del Servicio Agrícola Ganadero (SAG) de la Región del Maule, Chile.

Para el estudio, se aplicó una metodología heterogénea que consistió en cuestionarios y entrevistas, a través, del focus group, para el análisis de la satisfacción laboral se aplicó el JDI, con la finalidad de medir esta con sus cinco dimensiones, por último, el cuestionario JIG para medir la satisfacción laboral general. Las encuestas fueron aplicadas a 96 empleados del SAG, de ellos, 56.3% hombres y 43.7% mujeres, con un promedio de edad, de 41.5 años. Por otro lado,

durante el **focus group** se usó una muestra de 12 funcionarios de todas las oficinas del SAG.

Finalmente, el estudio demostró una relación positiva y reveladora entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Así mismo, el desempeño general tuvo un paralelismo significativo con la satisfacción laboral. También, se analizaron la satisfacción laboral y el clima organizacional como predictores del desempeño. Ambos modelos de manera independiente dieron resultados significativos, pero en conjunto los resultados son mejores, por lo que se concluye que tanto el clima como la satisfacción laboral son reveladores significativos del desempeño organizacional.

Por último, se demostró que, la satisfacción general quedó ser un revelador significativo del rendimiento y la productividad. Mientras que, el clima general resulta ser un revelador significativo de las condiciones personales y el comportamiento del asalariado.

Chiang, Salazar, Huerta y Núñez (2008), en su estudio titulado “El **clima organizacional y satisfacción laboral** en instituciones públicas: adaptación y ampliación de un instrumento”, elaboró y validó los instrumentos necesarios para medir las variables de satisfacción laboral y clima organizacional en empleados de instituciones que pertenecen al sector público de Chile.

La muestra consistió en 547 trabajadores, todos ellos eran miembros de 44 grupos y seis organizaciones. Para calcular el nivel de satisfacción laboral se desarrolló un instrumento basado en el cuestionario S21/26 (1990) y el S4/82(1986) de Meliá y Peiró, que consta de 39 ítems.

El estudio señaló que existe relación entre el clima organizacional con la satisfacción laboral en cuanto a las siguientes dimensiones: **trabajo** en general, la forma cómo se realiza el trabajo y la relación subordinado-supervisor. Por otro lado, no se muestra ninguna relación del clima organizacional con la dimensión de la satisfacción laboral que esté vinculada con el ambiente físico del trabajo.

Chiang, Méndez y Sánchez (2010), en su estudio titulado, “Cómo influye la **satisfacción laboral** sobre el desempeño: **caso** empresa de retail”, estudió la

relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño, para realizar mejoras en distintas empresas del mismo rubro.

La población de estudio estuvo compuesta por trabajadores de seis unidades del departamento de Electro-Hogar, de los cuales, la muestra fue 53 asalariados.

Del mismo modo, para el análisis de la satisfacción laboral se usó el cuestionario de satisfacción laboral de Chiang (2008) que consta de 41 ítems.

En conclusión, señaló que los empleados que colaboraron se encontraban en un nivel de desempeño entre regular y bueno, mientras que, en lo respectivo a la satisfacción laboral mostraron un nivel elevado, al sentirse satisfechos con los diversos aspectos de su trabajo en las seis escalas analizadas.

También, se hallaron que las correlaciones entre ambas variables mostraron que, a mayor orientación al logro, menor satisfacción con la oportunidad de desarrollo, puesto que, por la escasa educación que poseen, no pueden ascender de puestos. Por otro lado, en el grupo de funcionarios se halló que, a mayor satisfacción con el reconocimiento por rendimiento, menor orientación al logro, pues, basta con cumplir los objetivos propuestos por el jefe inmediato. Además, se halló, que, a mayor satisfacción con el reconocimiento, menor orientación al cliente.

Rojas, Zapata y Grisales (2008), en su estudio “Síndrome de burnout y satisfacción laboral en docentes de una institución de educación superior en Medellín”, determinó la predominancia del síndrome de burnout, la relación de ésta con distintas variables demográficas y laborales, y, por último, la satisfacción laboral en los profesores de la Facultad Nacional de Salud Pública.

Para el estudio se indica, que, el síndrome de burnout conocido como desgaste profesional, es una contestación al estrés crónico propinado por tres factores: cansancio emocional, despersonalización, y una baja realización personal (Maslach & Leiter, 1997).

La selección de la muestra fue aleatoria, agrupando a 139 docentes, quienes fueron distribuidos en 47 docentes de planta, 24 ocasionales y 68 profesores de cátedra.

La satisfacción laboral se evaluó, a través, de la escala de satisfacción laboral docente de Durán, Extremera y Rey (2001), compuesta por 22 ítems, y, para evaluar la actitud, se utilizó una escala tipo Likert; siendo 1 muy insatisfecho y siete muy satisfecho.

El estudio concluyó, que, no se encuentran discrepancias estadísticas en función a la satisfacción laboral según sexo, edad o tipo de vinculación: presentando el resultado arrojado en un nivel promedio, los colaboradores consiguieron 123 puntos de 154 posibles, sin embargo, el 25% de ellos puntuaron 116 o menos.

Por otro lado, concerniente al estudio de burnout, se observó que existe un 19.1% (18) de casos de Burnout y un 49.4% (39) presentó un posible riesgo de padecer el Síndrome. Es probable, que la presencia del Síndrome explique por qué un docente obtiene un puntaje de 123 o menos respecto a la satisfacción laboral.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Factores de riesgo psicosocial

Herrera, C.J. y León, D.F. (2017) citan lo publicado por la OIT (1984), este trabajo fue considerado como uno de los primeros documentos relacionados al tema de los factores psicosociales en el trabajo, y, se denominó “Los factores psicosociales en el trabajo: **reconocimiento y control**”.

Herrera y León (2017) citan lo publicado por la OIT (1986), sobre los factores psicosociales que se hallan dentro de cualquier centro laboral son tres: naturaleza, incidencia y prevención., también intervienen las capacidades del asalariado, su cosmovisión, cultura y necesidades. Todo esto, puede intervenir en la salud, rendimiento y satisfacción laboral.

Herrera y León (2017) citan lo publicado por la OMS coordinada por Kalimo, El-Batawi y Cooper (1988), señalan, que los factores psicosociales se clasifican en dos categorías primordiales, los que tienen efectos perjudiciales en la salud y los que contribuyen de modo positivo al bienestar de los empleados.

Herrera y León (2017) citan lo publicado por Pérez, Nogareda, Daza, y Sancho (2010), donde definen a los **factores de riesgo psicosocial** como,

condiciones que están presentes en cualquier situación laboral, están relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la ejecución de la tarea. Tienen capacidad para dañar, tanto al bienestar o la salud física, psíquica o social del asalariado.

Herrera y León (2017) citan lo publicado por Carayon, Haims, y Yanh, (2001), donde **determinan** los factores de riesgo psicosocial como características captadas del ambiente laboral, que poseen una connotación emocional para los empleados y gestores.

Herrera y León (2017) citan lo publicado por Cox y Griffiths (2005), quienes definen a los **factores de riesgo psicosocial** como “los aspectos del diseño y la gestión del trabajo, y sus contextos sociales y organizacionales que tienen el potencial para causar daño psicológico o físico”.

Pando, Varillas, Aranda, y Elizalde (2016), mencionan que, el concepto de “factores psicosociales” se utiliza para nombrar las condiciones que participan en una situación laboral y están relacionadas con la organización, los cuales, tienen capacidad para alterar el bienestar y la salud del asalariado.

Para realizar un análisis factorial exploratorio de estos factores, se creó un cuestionario dividido en 7 dimensiones con un total de 50 ítems.

Sin embargo, el Dr. Pando y la Dra. Aranda adaptaron esa versión a una versión actual, que, cuenta con 46 ítems, pero conserva los 7 factores y para nosotros son nuestras dimensiones con sus respectivos indicadores señalados en la matriz de operacionalización:

- Condiciones del lugar de trabajo (con 9 ítems)
- Carga de trabajo (5 ítems)
- Contenido y características de la tarea (7 ítems)
- Exigencias laborales (7 ítems)
- Papel laboral y desarrollo de la carrera (6 ítems)
- Interacción social y aspectos organizacionales (9 ítems)
- Satisfacción con la **remuneración del rendimiento** (3 ítems)

Este punto ha sido usado con más frecuencia en distintas investigaciones (18-20), puesto que, se aplica a una población general de trabajadores, y, no solo

en áreas académicas, se utilizó en trabajos con personal sanitario (21), trabajadores administrativos (22) y trabajadores de economía formal (10).

2.2.2. Satisfacción **laboral**

2.2.2.1. *Teoría de la higiene motivacional (Herzberg)*

Teoría realizada por Herzberg (1968), la cual señala que existen dos agentes: los extrínsecos o también conocidos como factores higiénicos y los intrínsecos o conocidos como factores de motivación.

Los agentes extrínsecos se refieren al ambiente físico y psicológico, y son las condiciones de trabajo, el salario, las políticas de la empresa y la seguridad. Mientras que, los agentes intrínsecos se refieren a la actividad de trabajo como tal, el contenido del trabajo, la responsabilidad y el logro.

Según esta teoría los agentes extrínsecos sirven para evitar la insatisfacción laboral, o de eliminarla cuando ya se presentó, y los factores intrínsecos son aquellos que generan la satisfacción.

Según Caballero (2002), quién cito lo dicho por Herzberg (1967), señalando que la persona solo se va a sentir satisfecha cuando los factores intrínsecos.

Tabla 1.
*Descripción de **factores según Herzberg***

Factores Higiénicos o Extrínsecos	Factores Motivadores o Intrínsecos
Normas y Procedimientos	
Condiciones Físicas	
Supervisión	Logro
Relación con jefe inmediato	Reconocimiento
Condiciones Físicas	Gusto por el Trabajo
Tiempo Libre	Trabajo en sí mismo
Seguridad en el Empleo	Responsabilidad
Relaciones con los compañeros	Promoción, Ascensos
Relaciones con los Subordinados	Desarrollo Personal, Crecimiento
Políticas de la compañía	
Vida Privada	
Estatus	

Fuente: De la tabla anterior, vemos como Frederick Herzberg divide la Satisfacción Laboral en factores extrínsecos o higiénicos e intrínsecos o motivadores.

2.2.2.2. Teoría del ajuste en el trabajo (Dawes)

Dawes (1994), realiza esta teoría orientándose en que, si se establece la relación entre los requerimientos de la empresa y las destrezas del trabajador, tales como su conocimiento, su experiencia laboral y sus actitudes, se asegura un excelente trabajo, que permitirá gran satisfacción en el trabajo.

De la misma manera, se manifiesta con los reconocimientos ofrecidos por la empresa respecto a los valores que los empleados desean satisfacer (seguridad, logro, estatus, etc.).

2.2.2.3. Teoría de la discrepancia (Locke)

Locke (1998) reconoce que la satisfacción es un estado positivo del trabajador, y, que, se presenta según el nivel de importancia que le da a su labor y de esa manera contribuye a alcanzar las metas de su empresa. Y lo contrario, como el estado de frustración y negatividad a la labor es lo que se llama insatisfacción.

Dadas estas explicaciones, Locke resume que la satisfacción dependerá de la valoración que le da el trabajador a lo que su empleo le ofrece, por ello la satisfacción depende de la estimación que realice el colaborador.

2.2.2.4. Teoría de la satisfacción por facetas (Lawler)

Lawler (2008), presenta la "Teoría de las determinantes de la satisfacción en el trabajo". Nos explica que existe una relación entre "expectativas-recompensas". Esta relación que existe es la que da la satisfacción o insatisfacción laboral. Quiere decir que la satisfacción es netamente la correlación entre el salario o el pago que recibe el trabajador por la labor que realiza y lo que el mismo trabajador considera justo de recibir.

Por esto, si el colaborador recibe más de lo que esperaba o es igual a ello, entonces presenta a un estado de satisfacción, pero si por el contrario, no sucede así, entonces manifiesta en un estado de insatisfacción.

2.2.2.5. Teoría de los eventos situacionales (Quarstein)

Quarstein, McAfee y Glassman (2010), consideran que la satisfacción laboral son las respuestas de tipo emocional a las situaciones de cada trabajador. Estas situaciones como la estabilidad del trabajo, el cambio de actividades, etc., se ponen en juego junto con los eventos que ocurren en el trabajo (evaluación del desempeño, adaptación al cambio, etc.) y estos dan espacio a las respuestas emocionales, que dan lugar a satisfacción o insatisfacción.

Entonces al tener situaciones duraderas (características situacionales) con eventos transitorios (eventos situacionales) se puede obtener satisfacción.

2.2.2.6. Teoría del procesamiento de la información social (Sclamink)

Sclamink (2002) nos explica que las personas van cambiando sus actitudes y pensamientos de acuerdo al tiempo, es decir a la actualidad o al pasado. Es decir, que el trabajador va a crear sus propios significados de diferentes situaciones dependiendo del medio en donde este rodeado. Asimismo, estos significados que da la persona dependen de la cultura que recibe del centro de trabajo.

Entonces se puede concluir que la satisfacción es el resultado de las ideas y conocimientos que el individuo recibe de su trabajo y sus creencias propias.

2.3. Definición de términos básicos

Riesgo psicosocial. Según la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el trabajo (EU-OSHA, 2018) los riesgos psicosociales dimanar de los desperfectos en el diseño, la organización y gestión del trabajo. Así como, de un insuficiente contexto social del trabajo, los cuales, pueden producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, tales como, el estrés, agotamiento o la depresión”.

Es importante diferenciar que los riesgos psicosociales a diferencia de los factores de riesgo psicosocial no son condiciones organizacionales sino hechos o situaciones, cuyo efecto puede variar según cada trabajador, pero estos sí afectan directamente la salud mental, social y física del mismo.

Salud. La definición más importante que se tiene de “salud” y que ha sido adoptada por casi todos los países, es la que dio la Organización **Mundial de la Salud** (OMS)

en el año 1948, la cual, dice que, la salud es el estado de bienestar completo, en el aspecto físico, mental y social. No solo la ausencia de afecciones o enfermedad es sinónimo de salud.

Según Alcántara (2018) **la** salud es un fenómeno social, una cosa que se puede cuantificar y que se puede medir estadísticamente pero que tiene un alto grado de complejidad.

Tal como lo menciona Briceño-León (2000), “La salud es una síntesis. Es la síntesis de una multiplicidad de evoluciones, de lo que acontece con la biología del hombre, con el ambiente que nos rodea, con las relaciones sociales, con la política y la economía internacional”.

A pesar de que la definición de salud esté condicionada por la época histórica y la sociedad en la que se estudia, no se puede negar que este es un factor relevante en el bienestar del colaborador y que está estrechamente relacionado con su desempeño laboral.

Factores organizacionales psicosociales. Según Moreno y Báez (2010) Los factores psicosociales se encuentran presentes en todo tipo de organización y son aquellos factores, que provienen de la forma de gestionar de la empresa, los cuales pueden ser negativos o positivos.

Se podría decir que estos son positivos, cuando se experimenta un buen clima laboral en la empresa, cuando existe la posibilidad de desarrollo personal y profesional para los colaboradores de la empresa, y cuando existe una comunicación de forma horizontal y de forma efectiva entre todos los miembros.

Según la Asociación Chilena de Seguridad - ACHS (2013), **los** factores organizacionales psicosociales son negativos cuando en la organización el trabajador no se encuentra motivado ni en confianza a la hora de trabajar, cuando no hay un equilibrio entre las aspiraciones del trabajador con las oportunidades que brinda la empresa y cuando el ambiente laboral no está de acuerdo con las expectativas ni necesidades de su personal.

Según Astudillo (2014), los factores psicosociales son “elementos dinámicos y complejos, fundados en las interacciones del trabajo y determinados por las condiciones del medio del trabajo a nivel físico y social.

Los factores psicosociales no representan un riesgo laboral en sí, pero si se dependen de la forma en la que el trabajador se adapta a la organización y a los cambios de esta.

Satisfacción laboral extrínseca. Así menciona Hannoun (2011), basada en la teoría de Herzberg, aquellos factores extrínsecos se refieren a las condiciones de trabajo, tales como: el salario, las políticas administrativas, el entorno físico, la seguridad en el trabajo, etc, estos no pueden determinar la satisfacción laboral, pero si son capaces de evitar la insatisfacción laboral.

Satisfacción laboral intrínseca. Como dice Hannoun (2011), basado en la teoría de Herzberg, aquellos factores intrínsecos son consustanciales al trabajo; contenido del mismo, responsabilidad, logro, etc., y que estos los responsables de generar la satisfacción laboral.

Satisfacción con la remuneración. Pujol y Osorio (2004), menciona que, la remuneración busca aumentar la efectividad del salariado, como herramienta para motivar, atraer y cumplir con los objetivos de la empresa. Una remuneración elevada incrementa la satisfacción de los empleados, mientras que una remuneración reducida, reduce la confiabilidad y la motivación.

Trabajo. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2018), el trabajo es un conjunto de actividades realizadas por los humanos, que pueden ser pagadas o no, es productiva, satisface las necesidades de una comunidad y provee su sustento.

El año 1999, Juan Somavia mencionó que, el ser humano debe tener un trabajo decente. Este concepto fue introducido por primera vez, refiriéndose al trabajo como aquello que debería ser, en un mundo globalizado, un empleo digno.

El ser humano debe buscar un empleo que aporte con el desarrollo del país, el servicio al prójimo, el empleo debe responder sus ideales de vida, principios y valores, debe emitir sentimientos agradables y de felicidad.

Significación de la tarea. Para Fuentes (2012), el significado de tareas es el nivel de impacto que tiene el puesto de trabajo en la vida del trabajador, incluso en la organización y su círculo externo.

Condiciones de trabajo. En otras palabras, el trabajador cree que son importante los lugares que facilitan su labor, éste no desea estar propenso a cualquier accidente.

Chiang y Martín (2010), quienes citan a Locke (1984), expresan que, los empleados requieren de condiciones seguras para poner práctica sus destrezas. Es necesario que la empresa maneje cuidadosamente el ruido, la ventilación y algunos peligros que afecten el bienestar de sus trabajadores.

El asalariado siempre deseará trabajar bajo las mejores circunstancias, estas deben cooperar con la realización de sus metas. Locke (1976), menciona algunas preferencias que se repiten en la mayoría de trabajadores:

- 1) El confort físico basado en las necesidades.
- 2) Condiciones que faciliten la consecución de sus metas”.

Reconocimiento personal y/o social. El reconocimiento es un estímulo poderoso para incentivar a las personas, es utilizado por pequeñas y grandes empresas. Para Herzberg (1959), a mayor estímulo, mayor nivel de satisfacción.

Sin embargo, no todos se sienten cómodos con este estímulo, puesto que, cada sujeto posee diversas características y apreciaciones, tales como, metas a largo o corto plazo, edad, género, etc.

Según Locke (1984), la promoción es un estímulo eficiente que utilizan las empresas para motivar a sus trabajadores, a pesar, que, no siempre es equitativa. La promoción se otorga a empleados que poseen habilidades y destrezas para manejar a un grupo de persona.

Peiró (1986), menciona algunas características sobre el deseo de ascenso que se presenta en los trabajadores:

- Ascender y tener actividades significativas hacen que el sujeto crezca psicológicamente, puesto que, perfecciona otras aptitudes y habilidades.
- El sujeto ve su esfuerzo recompensado con el ascenso.
- El sujeto ansía un sueldo elevado.
- El sujeto se propone a mejorar su hoja de vida.

Beneficios económicos. Para Fuentes (2012), una buena remuneración es una forma de otorgar satisfacción al asalariado y optimizar las relaciones con los empleados.

III. MÉTODOS y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

HG Existe relación estadísticamente significativa entre Los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad **distrital** de Puente Piedra, 2019.

3.1.2. Hipótesis específicas

HE 1 Existe relación estadísticamente significativa entre La condición del lugar de trabajo, y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad **distrital** de Puente Piedra.

HE 2 Existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de carga laboral, y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad **distrital** de Puente Piedra.

HE 3 Existe relación estadísticamente significativa entre las características de las funciones designadas, y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra

HE 4 Existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de exigencia laboral, y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad **distrital** de Puente Piedra.

HE 5 Existe relación estadísticamente significativa entre el papel laboral y las oportunidades de desarrollo de la carrera, y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad **distrital** de Puente Piedra.

HE 6 Existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de interacción social en base a los aspectos organizacionales, y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad **distrital** de Puente Piedra.

HE 7 Existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de remuneración y reconocimiento percibido, y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad **distrital** de Puente Piedra.

3.2. Variables de estudio.

3.2.1. Definición conceptual

3.2.1.1. Factores de riesgo psicosocial

Según Pando, Varillas, Aranda, y Elizalde (2016) **los** factores de riesgo psicosocial se definen como condiciones que siempre están presentes en situaciones laborales, y, que están directamente relacionadas con el trabajador, su contenido de trabajo, la realización de la tarea. Factores que tienen capacidad para afectar tanto a su bienestar o salud (física, psíquica o social), sin embargo, pueden influir de modo positivo en la satisfacción y el rendimiento laboral.

Según Benavides y colaboradores (2002), existen condiciones que generan situaciones de peligro en el ambiente laboral.

La interacción entre el medio ambiente, trabajo, la organización, cultura, necesidades, potencialidades del empleado y su círculo externo son factores psicosociales, que, pueden tener incidencia en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo, según postula el Comité Mixto de la OIT/OMS

3.2.1.2. Satisfacción laboral

Locke (1976), define la satisfacción laboral como un sentimiento emocional positivo y placentero de la percepción del colaborador meramente subjetiva de las anécdotas laborales del asalariado.

INSHT (1995), **las** características personales y las características del particular quehacer realizado, determinan la respuesta del colaborador frente a lo que verdaderamente tiene y lo que pretende tener, generando así, una respuesta positiva o negativa.

Según Carolina Julia Herrera Macedo y Dafna Fiorella León Enríquez (2017) **el entusiasmo** laboral es la condición positiva del colaborador. Es la reacción placentera que tiene el colaborador hacia su entorno laboral, considerando las condiciones en las que se desarrolla, los estímulos que recibe y la satisfacción por la actividad que desempeña

La satisfacción laboral se puede manejar como un impulso positivo para el asalariado, que le ayuda a mejorar y crecer. El sujeto no se sentirá deprimido ni negativo, al contrario, mostrará actitudes positivas.

De acuerdo con Fuentes (2012), existen niveles de satisfacción laboral, se clasifican en dos tipos:

a) Satisfacción general

Fuentes (2012) menciona que, la satisfacción general es el indicador que puede considerar el cooperante, frente a las diferentes facetas en su labor.

b) Satisfacción por facetas

Así mismo, Fuentes (2012) comenta que, satisfacción por facetas se trata del grado de satisfacción de un solo aspecto como labor que realiza el colaborador, el salario, condiciones de faena, el ambiente laboral.

3.2.2. Definición operacional

A continuación, se presenta la operacionalización de las variables:

- 1) Variable Independiente: **factores de riesgo psicosocial**
- 2) Variable dependiente: **satisfacción laboral**

Simbólicamente representado como:



En el siguiente cuadro se muestra la relación entre las variables, sus dimensiones, indicadores e ítem de la variables: **independiente factores del riesgo psicosocial y la variable dependiente: satisfacción laboral.**

Tabla 2.
Operacionalización de *variables*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
V.I.: FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL	I.1 condiciones del lugar de trabajo	I.1.1 ruido	1, 2
		I.1.2 espacio de trabajo	3,4
		I.1.3 implementación	5, 6
	I.2 carga de trabajo	I.2.1 horario laboral mayor a 08 horas	7,8
		I.2.2 funciones designadas en relación al nivel de conocimiento y habilidades	9,10
	I.3 contenido y características de la tarea	I.3.1 funciones rutinarias o repetitivas	11,12
		I.3.2 desarrollo de nuevas funciones	13,14
		I.3.3 actividades que no corresponden al puesto de trabajo	15,16
	I.4 exigencia laboral	I.4.1 grado de concentración y complejidad	17, 18
		I.4.2 posturas incómodas por varias horas	19,20
		I.4.3 esfuerzo de vista o exposición de la piel prolongado	21, 22
		I.4.4 exigencia de proactividad y creatividad	23, 24
	I.5 papel laboral y desarrollo de la carrera	I.5.1 funciones no relacionadas con la especialidad profesional	25, 26
		I.5.2 expectativas sobre el puesto de trabajo	27, 28
		I.5.3 ascenso laboral	29, 30
		I.5.4 formación y capacitación profesional	31, 32
	I.6 interacción social y aspectos organizacionales	I.6.1 relación con compañeros de trabajo	33, 34
		I.6.2 relación con el jefe inmediato	35, 36
		I.6.3 los sistemas de control de personal	37, 38
		I.6.4 participación en la toma de decisiones	39, 40
I.7 satisfacción con la remuneración	I.7.1 asignación salarial	41, 42	
	I.7.2 programas de estímulo económico y de mérito	43, 44	
V.D.: SATISFACCIÓN LABORAL	D.1 extrínseco – condición del trabajo	D.1.1 distribución física del ambiente	45, 46
		D.1.2 valor al trabajo por parte del jefe	47, 48
		D.1.3 comodidades para un buen desempeño	49, 50
	D.2 extrínseco - beneficios económicos	D.2.1 el salario en relación a las exigencias laborales	51, 52
		D.2.2 exceso del horario laboral	53, 54
	D.3 intrínseco - significación de la tarea	D.3.1 las funciones se relacionan a las expectativas profesionales y personales	55, 56
		D.3.2 sensación de bienestar sobre los resultados	57, 58
	D.4 intrínseco - reconocimiento personal y/o social	D.4.1 trato recibido por parte de la municipalidad	59, 60
		D.4.2 relaciones con el entorno laboral	61, 62
		D.4.3 las funciones que permiten dar todo el potencial	63, 64

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se presenta una descripción de las variables: **factores** de riesgo psicosocial y satisfacción laboral, con sus respectivas dimensiones e indicadores.

3.2.2.1. Factores de riesgo psicosocial

Moreno y Báez (2010), definen las características de los factores psicosociales de riesgo, las cuales son:

- a) Espacio y tiempo
- b) Dificultad de objetivación
- c) Afectan a los otros riesgos
- d) Tienen poca cobertura legal
- e) Están moderados por otros factores
- f) Dificultad de intervención

a) Espacio y tiempo

Según Rick y Brinner (2000), el estilo de liderazgo, clima organizacional no están en ningún lugar específico, mucho menos es posible precisarlos en ningún momento. Los factores de riesgo pueden acontecer en cualquier área de trabajo o momento.

b) Dificultad de objetivación

Moreno y Báez (2010), expresa que, la comunicación grupal, los roles, la supervisión o cohesión grupal, no tienen unidades de medida. Para la OIT, los factores de riesgo psicosocial se basan en percepciones y experiencias.

c) Afectan a los otros riesgos

El hombre es una unidad compuesta por cuerpo, alma y mente, cuando una de estas áreas se ve afectada, repercute en las otras áreas.

Moreno y Báez (2010), mencionan que, las empresas, tiene como unidad funcional al trabajador, el cual, se ve afectado por factores externos, al punto de sufrir psicológicamente y perder algunas funciones físicas.

d) Tienen escasa cobertura legal

Respecto a las leyes sobre seguridad del asalariado, los riesgos psicosociales reciben un tratamiento legal, aunque, ese no sea el caso de los factores de riesgo psicosocial.

Moreno y Báez (2010) expresan que, la legislación sobre aspectos psicosociales se ha trabajado de manera amplia conectada con prohibir circunstancias que dañen la salud, sin embargo, esto suele ser inefectivo para los trabajadores.

e) Están moderados por otros factores.

Buunk, De Jonge, Ybema, y De Wolff (1998) y Quick, Quick, Nelson, y Hurrell (1997), manifiestan que, los asalariados se ven afectados por todo aquello a lo que se ven expuestos durante un día laboral, puesto que, los factores psicosociales afectan al empleado, a través, de contextos externos y personales.

Según Moreno y Báez (2010), dependen mucho del trabajador, de su nivel de confianza, optimismo y motivación derribar las cargas de trabajo y conflictos que amenacen su tranquilidad.

f) Dificultad de intervención

De acuerdo con Moreno y Báez (2010) a diferencia de los riesgos ergonómicos o químicos, los factores de riesgo psicosocial son complejos a la hora de descubrir y medir, ya que, por su naturaleza, los factores psicosociales son factores que están íntimamente relacionadas con el diseño y la concepción global de la empresa. Es por ello, que su intervención puede traer resultados inesperados en periodos prolongados y muchas veces, no estimado.

Por otro lado, Moreno y Báez (2010), mencionan que, los cambios tecnológicos y el desarrollo de nuevas producciones dan lugar a la existencia de nuevos factores psicosociales que influyen en la familia del asalariado.

- **Conflicto familia-trabajo y el conflicto trabajo-familia**

A lo largo del tiempo, la mujer ha ejercido mayor protagonismo en el mundo laboral. Según Parolin (2015), este suceso se ha dado por las exigencias económicas, el cambio organizacional o por la búsqueda de igualdad. Como resultado de esto, el rol del hombre también experimentó un cambio, al reemplazar las tareas de oficina por las tareas del hogar.

Para Moreno Báez (2010), el trabajo y la familia son aspectos que definen la identidad del ser humano, pues, es ahí donde pasa la mayor parte el tiempo.

Kanh y colaboradores (1964), mencionan que, una de las causas principales de este aparente conflicto es el exceso de roles que puede ejercer una sola persona, provocando estrés y problemas emocionales a su cuerpo.

Greenhaus y Beutell (1985), expresan que, dentro del conflicto familia-trabajo se halla un subnivel de conflictos, familia - trabajo (CFT) y el conflicto trabajo – familia (CTF), la desemejanza de ambos se halla en la direccionalidad del mismo.

Según Luis, Martínez, Pérez, y Vela (2004), el género no es un determinante revelador, pues existen muchos altos ejecutivos que tiene mayor CTF y CFT que el resto del personal. Aunque, por otro lado, está comprobado socialmente que la mujer tiene más beneficios sociales que el varón.

- **Trabajo emocional**

Según Moreno y Báez (2010), el mercado laboral trabaja directamente con el cliente, por lo que, saber manejar las emociones es importante.

Para Hochschild (1983), el trabajo emocional es el control de sentimientos, con el fin de crear expresiones corporales y faciales que no alteren el ambiente laboral.

Hochschild (2003) menciona que, el trabajador debe tener el control sobre sus emociones respecto a la organización.

- Actuación superficial: el asalariado manifiesta emociones que no siente.
- Actuación profunda: el asalariado cambia la emoción por dentro y fuera.

Bien lo expresa Martínez (2001), la empresa es responsable de educar las emociones de sus empleados. El autocontrol de las emociones, especialmente de las negativas, se verán reflejadas en desempeño del trabajo.

El trabajo emocional que ejerce el trabajador con los clientes está determinado por las normas de la organización, éstas regulan cómo se debe interactuar.

Según el INSHT (2006), el trabajo emocional las características:

- Las interacciones son cara a cara o de voz a voz.
- Muestra emociones de liderazgo frente a otras personas.
- Se da en asalariados que tienen un trato directo con los clientes.
- La organización exige un trabajo emocional.

- La organización norma la interacción, las emociones se vuelven apropiadas para cada situación.

El trabajo emocional está presente en todo tipo de relación, no necesariamente en aquellos que trabajan directamente con los clientes, todo tipo de trabajo con lleva un buen manejo de emociones.

La Dra. Pando y la Dra. Aranda, realizaron los siguientes indicadores de los factores de riesgo psicosocial:

A) Condiciones del lugar de trabajo

Son los elementos que componen el área de trabajo, tales como, espacios, materiales y diseño. Estos varían dependiendo del trabajo que se desarrolle.

Existen condiciones que influyen en el trabajo, entre ellas están:

1) Ruido:

Éste es un componente que se puede hallar en el ambiente exterior, incluso, en la oficina, no es un sonido agradable, suele inquietar y estresar a los trabajadores.

Para Moreno y Báez (2010), el ruido afecta a los trabajadores, especialmente a aquellos que se desenvuelven en las mineras, constructoras o manufacturas. Sin embargo, en algunos casos es controlado por equipos protección y sistemas de vigilancia.

Es necesario, que la empresa cuide la salud de sus trabajadores. Según la OMS, el ser humano puede estar expuesto a una capacidad sonora menor de 85 dB, sin embargo, si la capacidad está entre 45 dB y los 55 dB el individuo puede presentar molestias.

Peiró (1993), mencionó que, los síntomas que muestra una persona afectada por ruido son: nerviosismo, zumbidos, o gritos para comunicarse.

2) Iluminación:

Según García (2009), la iluminación es el brillo fotométrico, son fuentes de luz que provocan una sensación visual, la iluminación es provocada a través de velas o electricidad.

Paralelamente, Guerrero, Cañedo y Rubio (2006), expresan que: la luz, el color de las paredes, el techo, el ingreso de luz, influyen psicológicamente e interviene en el estado de ánimo de los trabajadores.

3) Temperatura

Es el nivel de temperatura que debe tener una oficina, para que, el trabajador desempeñe su labor cómodamente. La empresa debe proveer un espacio adecuado a la labor que éste desempeñe. Según la Estrategia Internacional para la Reducción de los Desastres de las Naciones Unidas, la temperatura ideal es para una oficina está entre 17° y 27°C, para trabajos ligeros y la temperatura ideal es entre 14° y 25°C.

Sin embargo, debe existir vigilancia médica, puesto que, la temperatura inadecuada puede convertir en un riesgo para el trabajador.

4) Higiene del área:

Este punto hace referencia a la limpieza y los espacios ordenados. En el año 1960, Toyota desarrolló la metodología de 5's, que permite lugares de trabajo ordenados elimina espacios muertos.

5) Exposición a polvos, solventes o vapores:

Muchas personas que trabajan en la minería se ven expuestas al polvo, los gases, minerales pensados, entre otros. Estas condiciones afectan la salud de las personas, volviéndose un riesgo potente que amenaza la salud de los asalariados, se generan enfermedades dermatológicas, respiratorias, oculares y pueden perjudicar el sistema nervioso. Solvents (1990), menciona que, este factor se convierte en riesgo, cuando conlleva intoxicaciones e irritaciones en la piel.

6) Exposición de microbios, hongos, insectos o roedores:

En este panorama, el ambiente se ve invadido y contaminado por agentes que ponen en riesgo la salud de los trabajadores.

7) Espacio adecuado:

El empleo (2013), refiere que, el espacio donde se labora debe estar diseñado adecuadamente para suplir las necesidades del trabajador, por ello, debe

tener el tamaño, diseño, color y la luminosidad adecuada. Cuando el espacio no suple las necesidades del empleado, se ven afectados el bienestar el rendimiento.

8) Hacinamiento

Un espacio limitado puede sobrecargar al empleado, los ruidos y el estímulo sensorial generan desconcentración falta de memoria y sobrecarga de información. El asalariado alcanza un nivel alto de cansancio y retraso en el cumplimiento de sus tareas. Cuando el trabajador no hace uso adecuado del espacio, este puede convertirse en un riesgo para su salud.

B) Carga de trabajo

Existen cargas de trabajo, a las que, los trabajadores se ven expuestos, tales como:

1) Exceso de actividades durante la jornada

El exceso de trabajo es la cantidad de trabajo que utiliza el asalariado para cumplir con sus tareas. Exceder el tiempo destinado para laborar puede ocasionar riesgos para el trabajador y la empresa, puesto que, se coloca al sujeto en situaciones de presión y sin descanso.

2) Demanda laboral, no corresponde a nivel de conocimientos y habilidades

En casos como este se coloca al trabajador en situación de estrés, pues, hay una exigencia mental superior a sus capacidades. Situaciones como esta, puede ser riesgoso para el asalariado, ya que, expresa frustración y desánimo.

3) Jornada laboral **mayor de 8 horas diarias**

Esta situación se da cuando el asalariado trabaja más de lo recomendado. En el año 2014, el diario Gestión publicó las horas exactas que corresponden a una jornada de trabajo, siendo esta de 8 horas diaria, es decir, 48 horas a la semana.

Este sobre esfuerzo, causa severos riesgos en el trabajador y más aún cuando no obtiene una remuneración monetaria por las horas extras.

4) Trabajo durante fines de semana y vacaciones

Una de las cargas laborales que se presentan en la mayoría de casos, es el trabajo durante los fines de semana e incluso en vacaciones. Los empleados suelen tomar turnos que no les corresponde para ser remunerados o no perder el trabajo. Muchos trabajadores aceptan llamadas y correos laborales aún en tiempo de vacaciones. Esta situación es riesgosa cuando llega al punto de perturbar el vínculo familiar y social.

5) Pocas tareas

La carga laboral es escasa o limita al asalariado a hacer solo lo necesario. Esta situación causa desinterés por parte del sujeto hacia la organización, él siente que no es útil en la empresa y puede ser reemplazado fácilmente.

C) Contenido y características de la tarea

Así como existen cargas laborales, hay tareas que influyen en la mayoría de trabajadores.

1) Trabajo repetitivo o rutinario:

En esta realidad el asalariado está expuesto al mismo trabajo durante mucho tiempo, incluso fuera del horario de trabajo

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, señaló que, la realidad mencionada puede generar trastornos músculo esqueléticos, provocando riesgos en la salud del empleado.

2) Problemas con las actitudes de compañeros:

En situación, el sujeto tiene enfrentamientos con sus compañeros de trabajo, creando así, un ambiente incómodo e inestable para el desarrollo de sus tareas. Cuando la situación afecta la productividad y la motivación del asalariado, puede convertirse en un riesgo.

3) Incapacidad para desarrollar conocimientos y habilidades nuevas:

En este estado, el empleado no tiene oportunidades para desarrollar sus conocimientos y habilidades, realiza sus actividades de manera repetitiva y monótona. Esto puede ser un riesgo cuando hay síntomas de agotamientos emocional.

4) Participación en labores que no son de su agrado:

En este panorama, la empresa realiza o participa en eventos fuera del horario de trabajo y exige la participación de todos sus trabajadores. Esta situación llega a ser riesgosa cuando el empleado se rehúsa a participar o cuando su agenda familiar se ve afectada.

5) Cambios constantes en actividades que son de su responsabilidad

El trabajador es obligado a tomar puestos de otros empleados, ya sea por vacaciones, renunciaciones o despidos.

Este tipo de situación puede ser un riesgo, cuando el empleado no presenta competencias en el cargo y no responde de manera adecuada las necesidades de la empresa.

6) Realiza actividades que no son de su especialidad

El trabajador rota a puestos que no son de su dominio, en estos casos, el trabajador no cuenta con experiencia y destrezas para hacer su labor con eficiencia.

Este puede ser riesgo cuando la empresa lo realiza constantemente, sobre todo, cuando el asalariado está incapacitado y afecta la productividad de la empresa.

7) Ejerce actividades de coordinación y supervisión de personal

El trabajador se encarga de controlar e inspeccionar la labor de los trabajadores que están bajo su mando. Puede convertirse en un riesgo cuando existen demasiados trabajadores subordinados a él, o, cuando estos no muestran respeto.

D) Exigencia **laboral**

A continuación, se presentan algunas exigencias laborales que influyen en el asalariado:

1) Tarea compleja

En este caso, las tareas entregadas al empleado requieren de más tiempo, o, el tratamiento de especialistas. Esta situación puede ser un riesgo cuando las tareas superan las capacidades del trabajador.

2) Alto grado de concentración

El jefe inmediato exige al empleado un alto grado de esfuerzo mental para finalizar la tarea. Esta situación es riesgosa cuando el asalariado percibe un alto nivel de desgaste cognitivo.

3) Permanecer muchas horas en posturas incómodas

Prevalia (2013), señala que, la ergonomía es la ciencia que estudia en entorno donde se desenvuelve el trabajador, el asalariado está expuesto a padecer de lesiones en la columna por una inadecuada postura, movimientos repetitivos o recarga física. Esto puede convertirse en riesgo cuando el empleado siente lesiones musculo esqueléticas y se ve incapacitado para laborar, provocando momento de crisis a la empresa, y, a su círculo más cerrado.

4) Uso de verbalización constante

Este panorama se da cuando el asalariado debe comunicarse de modo verbal constantemente, puede ser riesgoso cuando esta actitud atenta su salud.

5) Esfuerzo visual prolongado

Muchas veces el asalariado se ve expuesto a realizar tareas en escenarios con poca iluminación, sin protección personal, creando daños irreversibles en su vista. Esta situación no permite que el empleado desempeñe sus labores y puede convertirse en riesgo para la empresa, cuando retrasa sus labores.

6) Exigencia de creatividad e iniciativa

Esta es una situación, en la que, el jefe inmediato espera más de sus empleados sin pedirselos. El jefe ansía que ellos sean proactivos. De acuerdo con Ballesteros (2015), esto puede convertirse en un riesgo cuando el asalariado depende del trabajo de otros o cuando el empleador no valora el esfuerzo de su gente.

7) Exigencia para entrar a programas de estímulos o bonos de productividad

Según el Ministerio de la Protección Social de Colombia (2010), el salario fijo no motiva a los asalariados a mejorar su productividad laboral, sin embargo, afirma

que los incentivos cambian las actitudes del empleado en pro de la empresa. Esta situación puede ser un riesgo cuando el jefe exige a sus trabajadores, tareas que van más allá de sus capacidades u horarios laborales.

E) Papel laboral y desarrollo de la carrera

A continuación, se presentará a modo descriptivo, qué influye en el trabajador cuando desarrolla una tarea:

1) Realiza actividades que no son de su agrado:

Son situaciones en las que el asalariado realiza actividades que no concuerdan con la forma de ser del trabajador. Esta realidad es riesgosa cuando la labor que realiza el empleado afecta su integridad.

2) Dificultades en el uso de programas tecnológicos:

Esta situación es provocada cuando los sistemas operativos son un obstáculo para el cumplimiento de las tareas, provocando un retraso en los objetivos de la empresa. Esto puede provocar un riesgo irremediable cuando no hay una solución técnica y se ve afectada la productividad de la empresa.

3) Formación profesional en exigencias no compatibles:

Según, el Ministerio de la Protección Social de Colombia define esta situación como algo común que aparece en el personal avanzado de edad, ya que, la mayoría no se encuentra familiarizado con las tecnologías y sus tendencias. Este panorama puede ser un riesgo, cuando el empleado no muestra interés por aprender e informarse, creando un ambiente de trabajo tenso y retrasando la tarea de otros.

4) El estatus del puesto de trabajo no responde sus expectativas

El asalariado cree que merece un mejor trabajo, ya que, considera que la experiencia laboral que ha tenido supera el puesto, incluso cuando este no es reconocido. Esta situación se convierte en riesgo cuando se presenta un desgaste emocional por el asalariado.

5) Oportunidades para promociones limitadas

Estas situaciones se presentan cuando el trabajador no tiene oportunidad para ascender de puesto o crecer dentro de la empresa, ya sea por, favoritismo en la organización, contrato de nuevo personal o porque no hay puestos disponibles. Esta situación puede convertirse en riesgo cuando el asalariado se siente frustrado a punto de afectar su salud.

Según el Ministerio de la Protección Social de Colombia (2010), los empleados deben verse expuestos a situaciones de cambios para desarrollar habilidades, conocimientos y aptitudes.

Esta situación puede ser riesgosa cuando la empresa no capacita y actualiza a los empleados.

F) Interacción social y aspectos organizacionales

A continuación, se especifica qué aspectos sociales influyen en el asalariado:

1) Obstáculo en relación con compañeros de trabajo

El año 2010, el Ministerio de la Protección Social de Colombia, mencionó que el obstáculo **con relación al** compañero de trabajo es la dificultad que posee el empleado para encajar con sus compañeros, en otras palabras, existe un débil grado de aptitudes blandas. Esta situación se vuelve riesgosa cuando el asalariado no tiene apoyo social y es tratado sin respeto o de forma agresiva por sus superiores.

2) Requiere participar en diversos grupos de trabajo

Según el Ministerio de la Protección Social de Colombia (2010), el trabajo en equipo es muy importante para que los trabajadores realicen sus metas. Este factor puede ser riesgoso cuando hay una pobre confianza entre los trabajadores.

3) Problemas en la relación con jefe inmediato

Obregón (2010), expresa que, cuando el trabajador maneja una débil comunicación con su jefe inmediato, se pueden generar situaciones incómodas y estresantes. Esto puede ser riesgoso para la productividad del asalariado pues, el

ambiente laboral es tenso, hay desmotivación. Muchos empleados llegan al punto de renunciar para no verse afectados psicológicamente.

4) Procesos de evaluación de desempeño laboral inadecuado

Ávila, Farías, Guerrero, y Sandoval (2005), manifestaron que, la evaluación del desempeño es la encargada de medir el desempeño del asalariado respecto al logro de los objetivos planteados. Esta situación puede ser un riesgo cuando el asalariado se ve envuelto de injusticias y favoritismos por parte de los colaboradores.

5) Sistema de control de personal incorrecto

El año 2009, la **gestión integral de recursos humanos**, mencionó que, el control de personal es un proceso administrativo que se realiza con la intención de conocer y manejar un control, respecto a las tardanzas y desempeño de los trabajadores. Esta situación puede ser riesgosa cuando el asalariado siente que hay intolerancia e inflexibilidad en casos futuros.

6) Problemas de comunicación sobre los cambios laborales

Es esta situación el asalariado no es informado de manera clara y verás sobre los cambios, procesos horarios, etc., que se darán o se están dando dentro de la organización. Esta situación se considera riesgosa cuando se ignora al empleado afectando su proactividad en el trabajo.

7) Limitada participación en toma de decisiones

Es la limitada autonomía que posee el asalariado para tomar decisiones acerca del trabajo que realiza, el tiempo, ritmo, el orden, incluso el tiempo de descanso. Esta situación es riesgosa cuando el asalariado carece de autonomía y es muy cuestionada sobre el porqué sus tomas de decisiones.

8) La Información sobre su desempeño no es clara y directa

Según el Ministerio de la Protección Social de Colombia (2010), el feedback que hay entre el asalariado y la empresa sobre la labor que este cumple no es clara y oportuna, estas situaciones llegan a ser riesgosas cuando el asalariado no logra

identificar sus fortalezas y debilidades, mucho menos sabe qué estrategias utilizar para mejorar su desempeño.

9) Insatisfacción con el trabajo que realiza

En esta situación el asalariado percibe que su trabajo es monótono y repetitivo, incluso, no coinciden con su trayectoria. Esta situación se vuelve riesgosa cuando el asalariado retrasa sus objetivos y se ausenta, causando un desequilibrio empresarial.

G) Satisfacción con la remuneración

A continuación, se **mencionarán** algunos aspectos de la remuneración en el trabajo que definitivamente influyen en el asalariado:

1) Inconformidad salarial

En este panorama el asalariado no se encuentra a gusto con la remuneración que recibe por sus servicios, Esta situación puede ser riesgosa cuando los pagos son impuntuales o no cumple las expectativas del empleado.

2) Contrariado con el sistema de pensiones y prestaciones

De acuerdo, con la Superintendencia nacional de Aduanas y de Administración (SUNAT, 2016), en el Perú hay dos sistemas, el privado y público. Los dos sistemas ofrecen una pensión de jubilación, invalidez o la posibilidad de acceder a una jubilación anticipada por motivos de enfermedad terminal. Según la Superintendencia de Banca, seguros y AFP del Perú (SBS, 2018) posee el acceso al 25% de su cuenta individual de capacitación para compra o amortizar un inmueble. Esta situación se convierte en riesgo cuando el asalariado no aporta demasiado o está en constante riesgo.

3) Los programas de estímulos económicos no permiten la estabilidad económica

Chiavenato (1994), refiere a los pagos adicionales que se provee a los trabajadores de modo adicional. Esta situación es riesgosa cuando los estímulos económicos no se brindan regularmente.

3.2.2.2. Satisfacción *laboral*

La satisfacción laboral es la conducta positiva del asalariado. Es el vínculo placentero que tiene el sujeto con su centro laboral, teniendo en cuenta las condiciones en las que se desenvuelve y los estímulos que motivan su desempeño laboral. La satisfacción laboral se maneja como un impulso positivo para el asalariado, con la finalidad de hacerle crecer y mejorar.

La definición de “satisfacción laboral”, se desarrolla desde el siglo XX, en el año 1935, Hopock descubrió algunos factores que intervienen la satisfacción laboral.

En el año 2010, García agrupó los factores que influyen en la satisfacción laboral en grupos de tres: la forma de ser y trabajar del empleado, características del empleo y el equilibrio entre los compañeros de trabajo.

Herzberg (1967), dominó la teoría de la satisfacción en teoría de los dos factores: los factores extrínsecos y los factores intrínsecos.

Locke (1976), define la satisfacción laboral como el estado placentero de las experiencias laborales del asalariado.

Según Gibson (1996), la satisfacción laboral es la disposición de los trabajadores hacia su labor. Anticipadamente, Aldag y Brief en el año 1978, definen la satisfacción como la experiencia laboral del empleado.

“El resultado de la apreciación sobre el trabajo, fundadas en factores relativos al ambiente en que se desenvuelve el mismo, tales como: el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de los beneficios.

Gibson (1996), menciona cinco variables vinculadas a la satisfacción:

- Paga: el sueldo, y la impresión de equidad del sueldo.
- Trabajo: el grado de interés que proporcionan las tareas y las oportunidades de aprendizaje.
- Oportunidad de ascenso: la existencia de oportunidades para ascender.
- Jefe: la capacidad de los jefes para mostrar interés por los empleados.
- Colaboradores: el nivel de amistad, y apoyo entre los trabajadores.

Robbins (1987), menciona que, la satisfacción laboral es un conjunto de actitudes favorables del asalariado hacia su trabajo. La persona que se encuentra feliz con el trabajo que realiza, muestra actitudes positivas, mientras que, la persona que o está a gusto, muestra actitudes negativas. Robbins considera la satisfacción como algo que se aprende en el centro de labor. Es decir, no es algo natural, si no, una respuesta psicosocial.

Asimismo, Robbins (1987) expresa que, los factores que conducen a la satisfacción son: los trabajos desafiantes, las recompensas, el ambiente y las condiciones de trabajo y finalmente los colegas asertivos. Por otro lado, el efecto de la satisfacción implica productividad, satisfacción y ausentismo en el centro de labor.

Robbins (1987), establece algunas señales que manifiesta un trabajador insatisfecho:

- Salida: **se** aleja de la organización. Busca un nuevo empleo, finalmente renuncia.
- Voz: **desea** mejorar las condiciones laborales, sugiere mejoras, discute con los superiores de forma activa sindical.
- Lealtad: **es** optimista para mejorar las condiciones de trabajo, habla en favor de la organización, y, su administración es correcta.
- Negligencia: **deja que las cosas empeoren** y no hace algo al respecto. Se ausenta y retrasa el trabajo, hace esfuerzos pequeños y comete muchos errores.

Según Muñoz Adanéz (1990), la satisfacción laboral es un sentimiento positivo que experimenta un sujeto después de haber realizado un trabajo dentro de un ambiente cómodo, atractivo, y, por el que recibe ciertas recompensas psicológicas y económicas, de acuerdo, con sus expectativas.

Loitegui (1990), utiliza los siguientes términos para describir la satisfacción: motivos, actitudes, moral laboral, satisfacción laboral. Indica que la satisfacción laboral es cuando la persona encuentra felicidad o placer en todo lo relacionado al trabajo.

Pero esta felicidad se va dando por facetas. Se presenta placer de repente con la remuneración, pero no está satisfecho con la tarea que realiza.

Estas facetas son las siguientes:

- Funcionamiento de la organización.
- Condiciones físico.
- Ambientales.
- Contenido interno del trabajo.
- Grado de autonomía del trabajo.
- Tiempo libre.
- Ingresos económicos.
- Posibilidad de formación.
- Posibilidades de formación.
- Posibilidades de promoción.
- Reconocimiento por el trabajo.
- Relaciones con los jefes.
- Relaciones de colaboración y trabajo en equipo.
- Prestaciones sociales

Kreitner y Kinici (1997) explican, que, para ellos la satisfacción laboral es una respuesta emocional para diversas facetas del trabajo de los empleados.

Por su lado, Locke (1968) presenta la satisfacción laboral como un estado netamente emocional positivo, acerca de, basada en la experiencia laboral del asalariado.

Satisfacción laboral: **para** (Palma, 2005), la satisfacción laboral, es la tendencia al trabajo, basado en valores, principios o creencias que fueron generados a lo largo de la experiencia ocupacional. La experiencia ocupacional tiene las siguientes dimensiones:

- Significación de la tarea: **según** (Palma, 2005) en la escala SL-SPC, el término “significado de tarea” se define como la entrega al trabajo en función de atribuciones relacionadas con el trabajo.
- Condiciones de trabajo: **de acuerdo** con Palma (2005) en la escala SL-SPC, el término se define como el análisis del trabajo en función de la disponibilidad de componentes que normalizan la actividad laboral.

- Reconocimiento Personal y Social: según Palma, (2005) en la escala SL-SPC, es la tendencia de reconocer a alguien por sus destrezas laborales o por el impacto de sus resultados con la empresa.
- Beneficios Económicos: según (Palma, 2005), el beneficio económico es la disposición al trabajo, basado en el valor de la remuneración o incentivos económicos.

3.3. Tipo y nivel de la investigación

El tipo de investigación tuvo un alcance descriptivo y aplicado, porque ha permitido conocer el nivel de satisfacción laboral, y el grado de relación que existe entre las causas de riesgo psicosocial, en la satisfacción laboral.

La presente investigación se ha desarrollado con el enfoque de análisis cuantitativo, puesto que, la data que se levantó de los cuestionarios aplicados, presenta información significativa que nos ha guiado a desarrollar el tratamiento estadístico pertinente.

3.4. Diseño de la investigación

El diseño de la presente investigación fue el no experimental, de corte transversal correlacional, puesto que, la investigación no manipuló variables, y mantiene el entorno natural en el que se desenvuelven los colaboradores, es transversal, ya que, la información recolectada fue en un solo período de tiempo. Finalmente, fue correlacional, puesto que, se analizaron estadísticamente la relación entre la variable factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral.

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

La población del estudio estuvo compuesta por todos los trabajadores dependientes de la Municipalidad distrital de Puente Piedra.

Los trabajadores dependientes, son aquellos que pertenecen a las condiciones laborales explicadas en la presente investigación.

De acuerdo con la información brindada por la Municipalidad distrital de puente Piedra, el total de los trabajadores de la población es de 1,835 y están distribuidos como se muestra en la tabla 2

Tabla 3.
Población de estudio

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUENTE PIEDRA		
Condición Laboral		Total
Alcalde		1
Regidores		13
Funcionarios		42
Empleados (REG. 276)		14
Obreros (REG. 728)		345
CAS		409
Locadores		1,011
TOTAL		1,835

Fuente: Municipalidad de Puente Piedra

3.5.2. Muestra

Fueron considerados 352 encuestados de un total de 1,835 trabajadores de la Municipalidad distrital de Puente Piedra, con un nivel de confianza de 95 % y un margen de error de un 5%, conforme al procedimiento de aplicación siguiente:

Se aplicó el tipo de muestreo aleatorio simple que consistió en asignar un número aleatorio a cada elemento de la muestra considerada hasta completar los 352 trabajadores de la Municipalidad distrital de Puente Piedra. Los números aleatorios se consideraron de tablas existentes de dichos números.

Población finita:

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

N =Tamaño de la población

Z =Valor del nivel de confianza con un nivel de probabilidad.

P = Proporción de aceptación favorable.

q = Proporción de aceptación desfavorable.

e = error

Reemplazando sus valores:

N = 1,835

Z (probabilidad 95%): 1.96

p =0.5

q =0.5

e = 0.05

$$(1.96)^2 (1,835)(0.5)(0.5)$$

$$n = \frac{\text{-----}}{\text{-----}}$$

$$(0.05)^2 (1,835 -1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)$$

n = 320 + 10%

n = 352 total de la muestra

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

La técnica para el presente estudio **fue la encuesta** la que se define como una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características y cuyo instrumento de recolección es el cuestionario. Un cuestionario dividido en dos partes, la primera parte mide los **factores de riesgo psicosocial, y la segunda parte mide la satisfacción laboral.**

- **Para evaluar los “factores de riesgo psicosocial”**

El cuestionario que se **utilizó** fue desarrollado por la Dra. Noemí Silva titulado, “Factores **psicosociales en el trabajo académico**” en su versión adaptada por la Dr. Pando y la Dra. Aranda.

Pando, Varillas, Aranda, y Elizalde (2016), mencionan que, el cuestionario tiene como objetivo **de** alcanzar el nivel en el que los asalariados se ven expuestos a distintas situaciones en su ambiente de trabajo”.

El cuestionario desarrollado por la Dra. Noemí Silva está compuesto por 7 dimensiones, con 50 preguntas en total, para determinar la validez y confiabilidad

de éste, un grupo de expertos revisó y aplicó a un total de 320 académicos de diferentes universidades de Guadalajara, México. De esta manera, se logró observar una varianza de 38.5% y un alfa de Cronbach de 0.9.

El cuestionario adaptado por el Dr. Pando y la Dra. Aranda se aplicó en Lima, Arequipa y Trujillo el año 2015, alcanzó un Alfa de Cronbach de 0.9 mostrando una excelente fiabilidad.

Los colaboradores responden a las preguntas, a través, de la escala de Likert. Estas respuestas van desde nunca (0), casi nunca (1), algunas veces (2), casi siempre (3), y siempre (4).

Tabla 4.
Escala de Likert para cuestionario de factores de riesgo psicosocial.

ESCALA DE LIKERT	
Nunca	0
Casi Nunca	1
Algunas Veces	2
Casi Siempre	3
Siempre	4

Fuente: De la tabla anterior, vemos la distribución de valores según la Escala de Likert. Adaptado de Análisis Factorial exploratorio del “Cuestionario de factores psicosociales en el trabajo” en Perú, M. Moreno, W. Varillas, C. Aranda y F. Elizalde, (2016).

- **Para calcular la “satisfacción laboral”**

Se aplicó a los asalariados el cuestionario “Escala de opiniones SL – SPC”, creado por Sandra Palma (2005). El cuestionario alega a la teoría de Frederick Herzberg, quien fracciona el análisis de la satisfacción laboral en dos factores: extrínsecos e intrínsecos.

El cuestionario está estructurado en cuatro dimensiones: **satisfacción de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal** y/o social y beneficios económicos.

Tabla 5.
Teoría motivacional y escala SP - SPC

Dimensión	Clasificación Teórica Motivacional
Satisfacción de la tarea	Motivacional o intrínseco
Condición de trabajo	Higiénico o extrínseco
Reconocimiento personal y/o social	Motivacional o intrínseco
Beneficios económicos	Higiénico o extrínseco

Fuente: De la tabla anterior, vemos la clasificación de los indicadores de la variable Satisfacción Laboral según la Teoría Motivacional. Adaptado de "Satisfacción Laboral y su Relación con algunas variables ocupacionales en tres Municipalidades", R. Alfaro, S. Leyton, A. Meza y I. Sáenz, (2012). El cuestionario está compuesto por 27 ítems, los cuales se dividen en preguntas positivas y negativas

Tabla 6.
Preguntas positivas y negativas de la escala SL – SPC

Clasificación	Ítems
Positivo	1, 3, 4, 7, 8, 9, 14, 15, 16, 18, 20, 21, 22, 23, 25, 26 y 27
Negativo	2, 5, 6, 10, 11, 12, 13, 17, 19 y 24

Fuente: De la tabla anterior, vemos como están distribuidos los indicadores de la variable Satisfacción Laboral de acuerdo a si son positivos o negativos. Adaptado de "Satisfacción Laboral y su Relación con algunas variables ocupacionales en tres Municipalidades", R. Alfaro, S. Leyton, A. Meza y I. Sáenz, (2012)

Los colaboradores responden al cuestionario, a través, de la escala de Likert, donde se señala el grado de satisfacción laboral. Estas respuestas van, desde total acuerdo, de acuerdo, indiferente, en desacuerdo a total desacuerdo.

Tabla 7.
Puntuación de ítem positivo o negativo de la escala SL - SPSC

Ítem	Total acuerdo	De Acuerdo	Indiferente	En Desacuerdo	Total Desacuerdo
Positivo	5	4	3	2	1
Negativo	1	2	3	4	5

Fuente: De la tabla anterior, vemos la distribución de valores según la Escala de Likert. Adaptado de "Satisfacción Laboral y su Relación con algunas variables ocupacionales en tres Municipalidades", R. Alfaro, S. Leyton, A. Meza y I. Sáenz, (2012).

Según el método de consistencia interna/alfa de Cronbach, la validez y confiabilidad del cuestionario, adquiere un resultado a más de 0.8. Según el método de mitades/Guttman alcanza un resultado de 0.81.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

La presente investigación, con el fin de dar cumplimiento a los objetivos establecidos, **utilizaron** dos cuestionarios:

Primer cuestionario

Será para evaluar los “**factores de riesgo psicosocial**” se dio uso al cuestionario adaptado por el Dr. Pando y la Dra. Aranda titulado “**Factores psicosociales en el trabajo académico**”.

El mencionado cuestionario, que está compuesto por 46 preguntas, y divididas en siete dimensiones, mencionadas a continuación: condiciones del lugar de trabajo (9 ítems), carga de trabajo (5 ítems), contenido y características de la tarea (7 ítems), exigencias laborales (7 ítems), papel laboral y desarrollo de la carrera (6 ítems), interacción social y aspectos organizacionales (9 ítems) y satisfacción con la remuneración (3 ítems).

Para conseguir equilibrio entre dicho cuestionario y los datos a obtener, se les cambiaran los valores a las escalas de Likert, en el cuestionario de **factores de riesgo**, quedando tal como sigue:

Tabla 8.
Escala likert adaptada para el cuestionario de factores de riesgo psicosocial

ESCALA DE LIKERT	
Nunca	1
Casi Nunca	2
Algunas Veces	3
Casi Siempre	4
Siempre	5

Fuente: De la tabla anterior, vemos la distribución de valores según la Escala de Likert que se aplicó según las necesidades de la investigación. Adaptación propia de la investigación realizada en la Municipalidad Distrital de Puente Piedra, 2019. Elaboración propia.

Segundo cuestionario

Será para evaluar la “**satisfacción laboral**” y se **dio uso** al cuestionario elaborado por Sandra Palma titulado “Escala de **opiniones SL – SPC**”

El mencionado cuestionario, que está compuesto por 27 preguntas, y divididas en cuatro dimensiones, mencionadas a continuación: condiciones de trabajo (9 ítems), beneficios económicos (5 ítems), satisfacción de la tarea (8 ítems) y reconocimiento personal y/o social (5 ítems).

Para conseguir los objetivos esperados, se **mantuvo** la puntuación original del cuestionario de satisfacción laboral la escala de Likert.

3.7. Métodos de análisis de datos

Al contar con todos los cuestionarios completamente llenos, estos **fuleron** codificados y procesados en el paquete estadístico SPSS, donde se **realizó** un análisis estadístico de tipo descriptivo, y un análisis inferencial, usando la correlación de Pearson, para lograr el objetivo planteado.

El análisis de validez y confiabilidad del cuestionario se **realizaron** en el paquete estadístico SPSS y se **aplicó** el método de consistencia interna/alfa de Cronbach, obteniendo un índice de 0.925 que un índice aceptable

3.8. Aspectos éticos

La presente investigación, de estudio cuantitativo y enfocado a la observación y análisis, para su post aplicación según se evalúe correspondiente en las organizaciones del rubro al cual se **estudió**.

Por tanto, no **se incurrió en** experimento, manipulación, manejo ni operación sobre los participantes de la presente investigación, para la cual no corresponde incluir aspectos éticos.

IV. RESULTADOS

Tabla 9.
Condiciones del lugar de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	67	19.0	19.0	19.0
Medio	241	68.5	68.5	87.5
Alto	44	12.5	12.5	100.0
Total	352	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

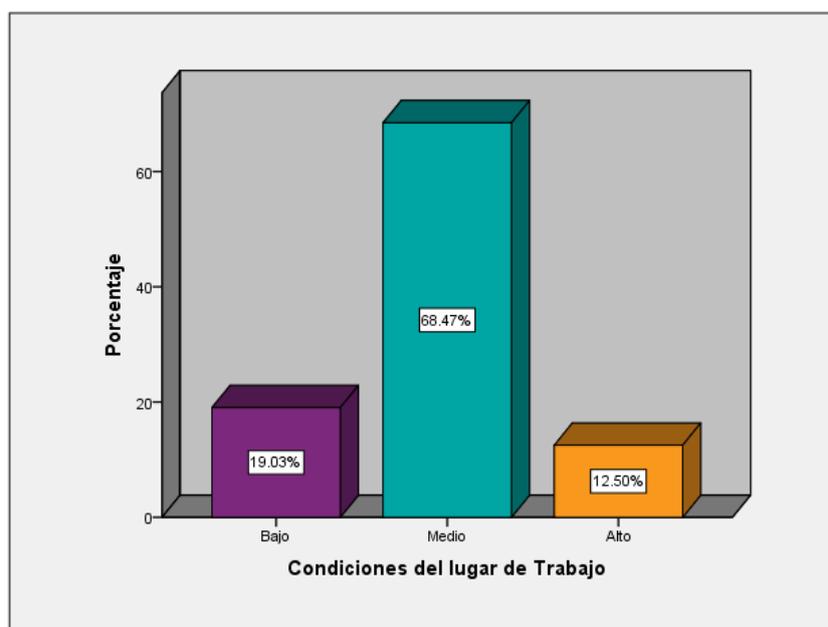


Figura 1. Condiciones del lugar de trabajo

Interpretación

Con relación a la dimensión **condiciones** del lugar de trabajo, se puede observar en la tabla 8 y figura 1, que el 19% lo considera de nivel bajo, el 68,5 % lo considera de nivel medio y un 12,5 % lo considera de nivel alto.

Tabla 10.
Carga de *trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	44	12.5	12.5	12.5
Medio	277	78.7	78.7	91.2
Alto	31	8.8	8.8	100.0
Total	352	100.0	100.0	

Fuente. Elaboración propia

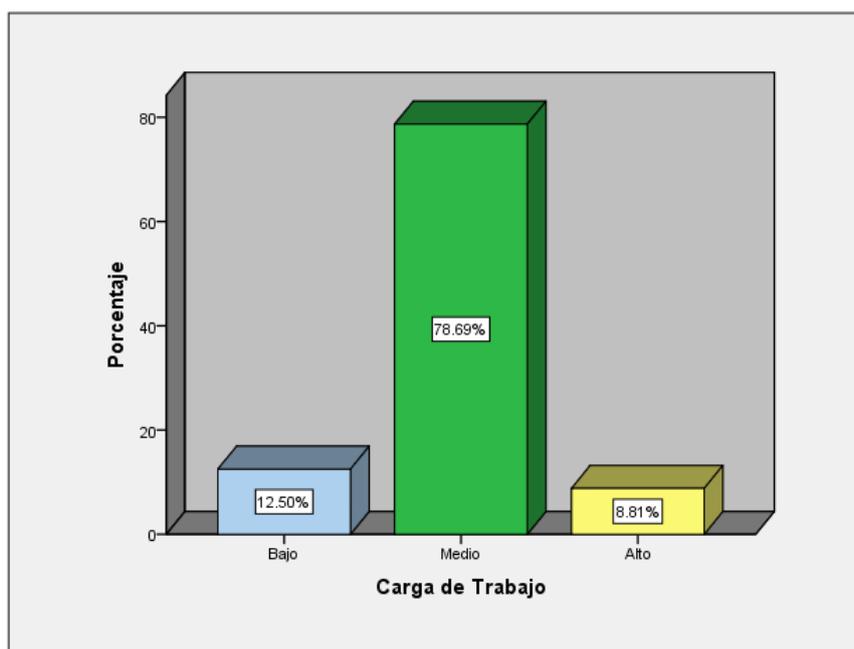


Figura 2. Carga de Trabajo

Interpretación

Con relación a la dimensión *carga* de trabajo, se puede observar en la tabla 9 y figura 2 que el 12.5 % lo considera de nivel bajo, el 78,7 % lo considera de nivel medio y un 8,8 % lo considera de nivel alto.

Tabla 11.
*Contenido y características de la **tarea***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Bajo	62	17.6	17.7	17.7
	Medio	259	73.6	73.8	91.5
	Alto	30	8.5	8.5	100.0
	Total	351	99.7	100.0	
Perdidos	Sistema	1	.3		
Total		352	100.0		

Fuente. Elaboración propia

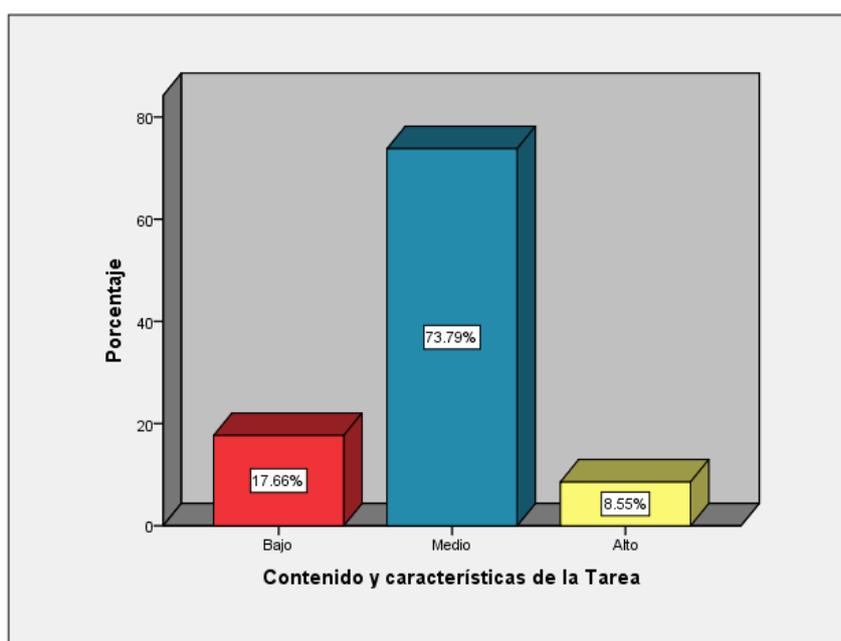


Figura 3. Contenido y características de la Tarea

Interpretación

Con relación a la dimensión **cont**enido y características de la tarea, se puede observar en la tabla 10 y figura 3 que el 19,7 % lo considera de nivel bajo, el 73,8 % lo considera de nivel medio y un 8,5 % lo considera de nivel alto.

Tabla 12.
Exigencia laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	30	8.5	8.5	8.5
Medio	281	79.8	79.8	88.4
Alto	41	11.6	11.6	100.0
Total	352	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

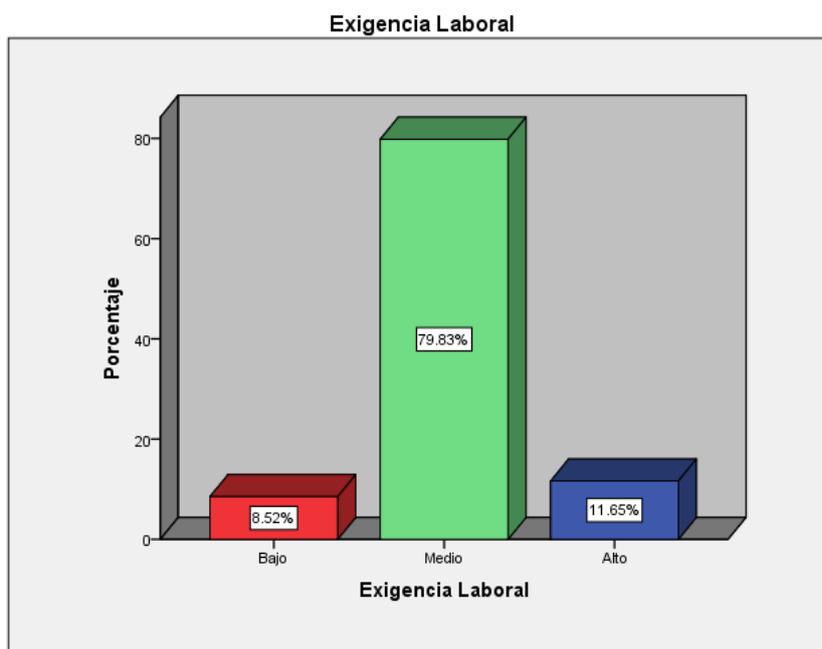


Figura 4. Exigencia Laboral

Interpretación

Con relación a la dimensión **exigencia laboral**, se puede observar en la tabla 11 y figura 4 que el 8,5 % lo considera de nivel bajo, el 79,8 % lo considera de nivel medio y un 11,6 % lo considera de nivel alto.

Tabla 13.
Papel laboral y desarrollo de la carrera

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	18	5.1	5.1	5.1
Medio	191	54.3	54.3	59.4
Alto	143	40.6	40.6	100.0
Total	352	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

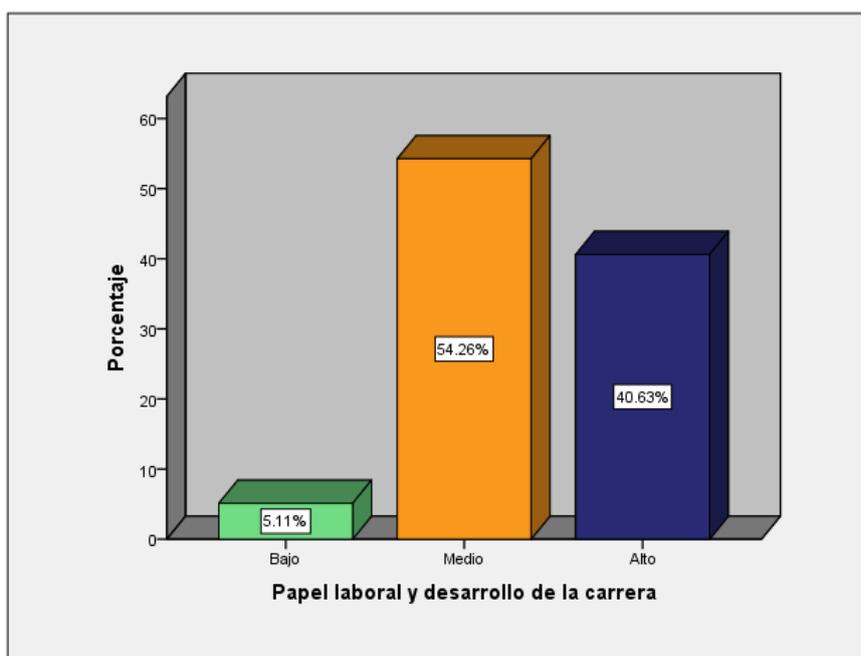


Figura 5. Papel laboral y desarrollo de la carrera

Interpretación

Con relación a la dimensión **papel** laboral y desarrollo de la carrera, se puede observar en la tabla 12 y figura 5, que el 5,11 % lo considera de nivel bajo, el 54,26 % lo considera de nivel medio y un 40,63 % lo considera de nivel alto.

Tabla 14.
Interacción social y aspectos organizacionales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	17	4.8	4.8	4.8
Medio	204	58.0	58.0	62.8
Alto	131	37.2	37.2	100.0
Total	352	100.0	100.0	

Fuente. Elaboración propia

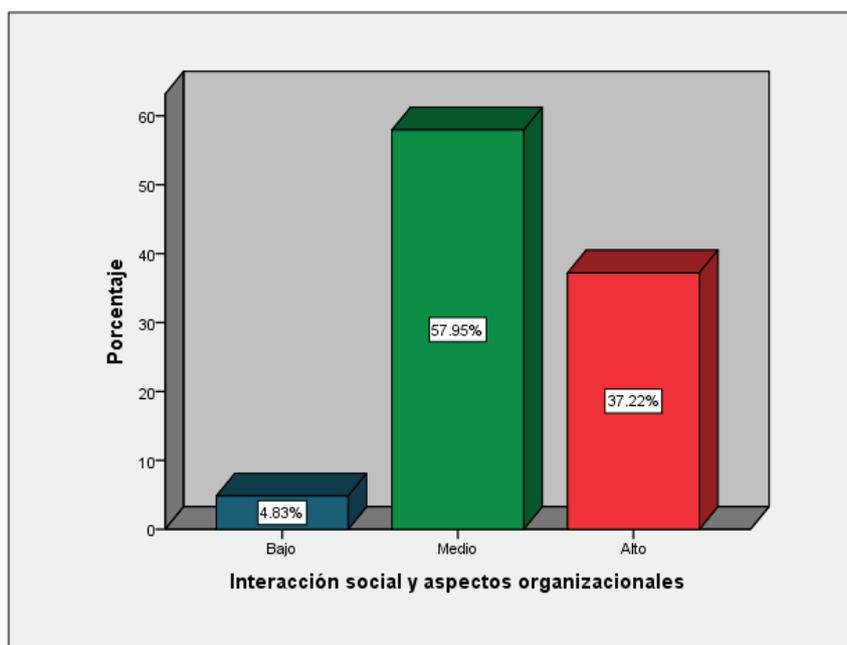


Figura 6. Interacción social y aspectos organizacionales

Interpretación

Con relación a la dimensión **interacción social y aspectos organizacionales**, se puede observar en la tabla 13 y figura 6, que el 4,8 % lo considera de nivel bajo, el 58,0 % lo considera de nivel medio y un 37,3 % lo considera de nivel alto.

Tabla 15.
Satisfacción con la remuneración

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	167	47.4	47.4	47.4
Medio	154	43.8	43.8	91.2
Alto	31	8.8	8.8	100.0
Total	352	100.0	100.0	

Fuente. Elaboración propia

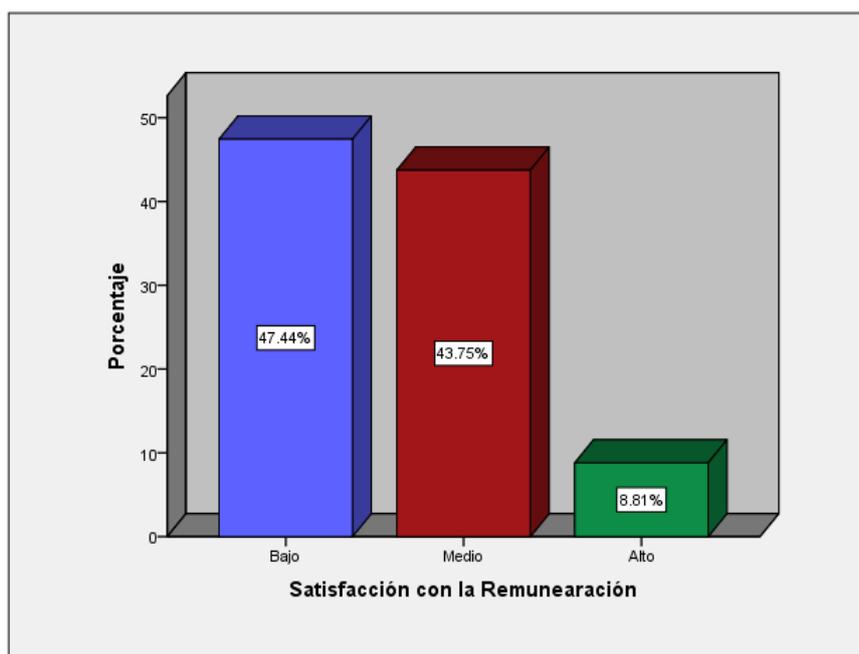


Figura 7. Satisfacción con la remuneración

Interpretación

Con relación a la dimensión **satis**facción con la remuneración, se puede observar en la tabla 14 y figura 7, que el 47,4 % lo considera de nivel bajo, el 43,8 % lo considera de nivel medio y un 8,8 % lo considera de nivel alto.

Tabla 16.

Variable independiente: factores del riesgo psicosocial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Bajo	11	3.1	3.1	3.1
	Medio	271	77.0	77.2	80.3
	Alto	69	19.6	19.7	100.0
	Total	351	99.7	100.0	
Perdidos	Sistema	1	.3		
Total		352	100.0		

Fuente. Elaboración propia

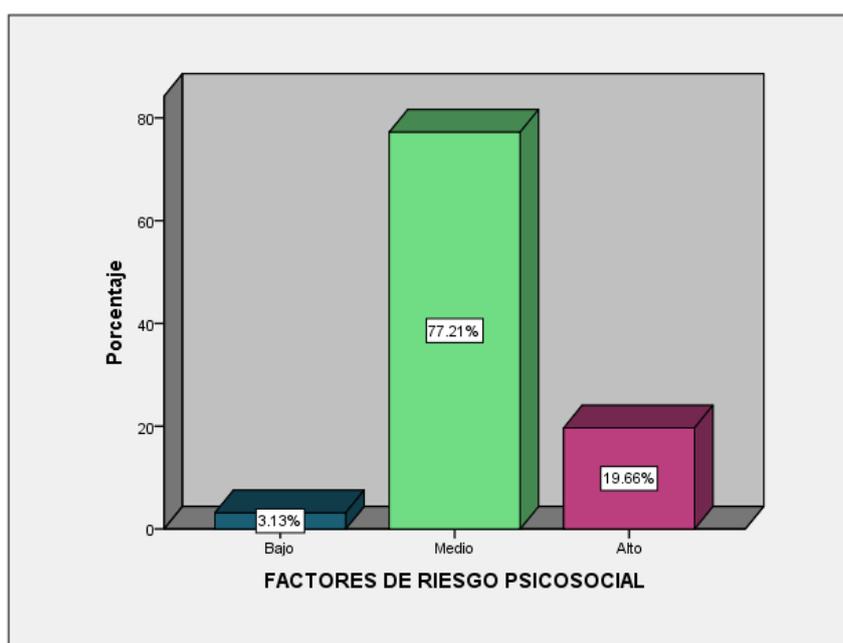


Figura 8. Factores del riesgo psicosocial

Interpretación

Con relación a la variable independiente, **factores del riesgo psicosocial**, se puede observar en la tabla 15 y figura 8, que el 3,1 % lo considera de nivel bajo, el 77,2 % lo considera de nivel medio y un 19,7 % lo considera de nivel alto.

Tabla 17.
Dimensión *extrínseco - condición de trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	101	28.7	28.7	28.7
Medio	100	28.4	28.4	57.1
Alto	151	42.9	42.9	100.0
Total	352	100.0	100.0	

Fuente. Elaboración propia

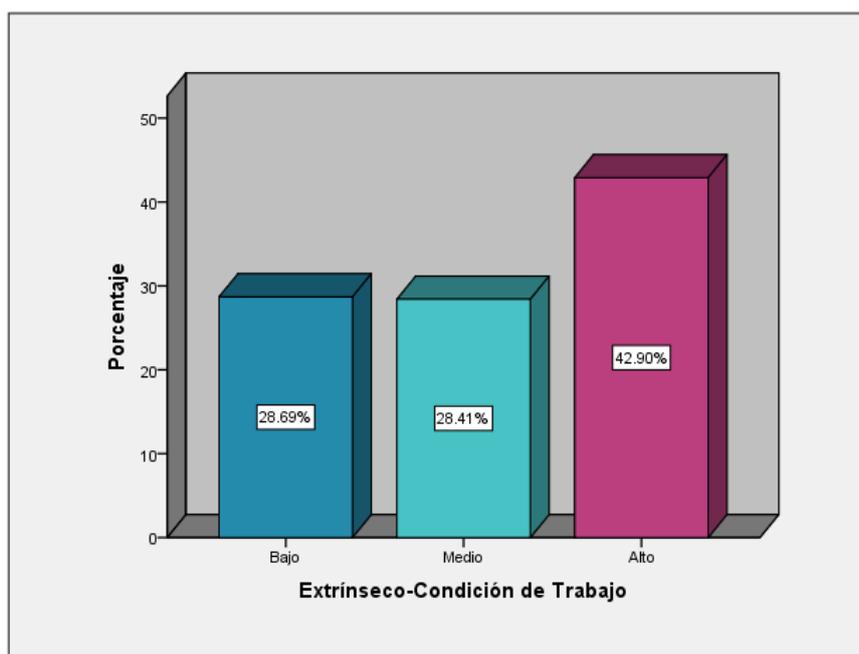


Figura 9. Dimensión *extrínseco - condición de trabajo*

Interpretación

Con relación a la dimensión *extrínseco - condición de trabajo*, se puede observar en la tabla 16 y figura 9, que el 28,7 % lo considera de nivel bajo, el 28,4 % lo considera de nivel medio y un 42,9 % lo considera de nivel alto.

Tabla 18.
Dimensión *extrínseco – beneficios económicos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	71	20.2	20.2	20.2
Medio	203	57.7	57.7	77.8
Alto	78	22.2	22.2	100.0
Total	352	100.0	100.0	

Fuente. Elaboración propia

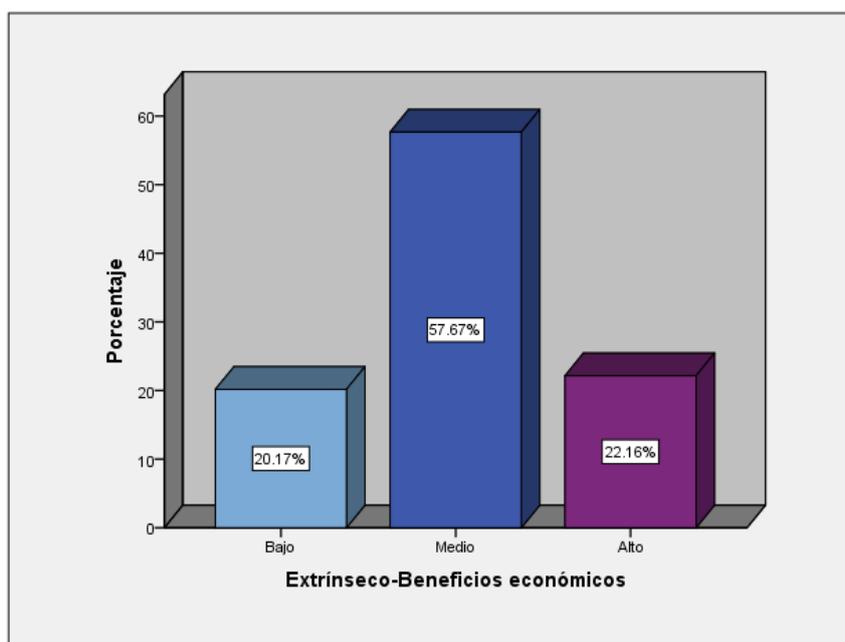


Figura 10. Dimensión *extrínseco – beneficios económicos*

Interpretación

Con relación a la dimensión *extrínseco – beneficios económicos*, se puede observar en la tabla 17 y figura 10, que el 20,2 % lo considera de nivel bajo, el 57,7 % lo considera de nivel medio y un 22,2 % lo considera de nivel alto.

Tabla 19.
 Dimensión *intrínseco – satisfacción de la tarea*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	9	2.6	2.6	2.6
Medio	34	9.7	9.7	12.2
Alto	309	87.8	87.8	100.0
Total	352	100.0	100.0	

Fuente. Elaboración propia

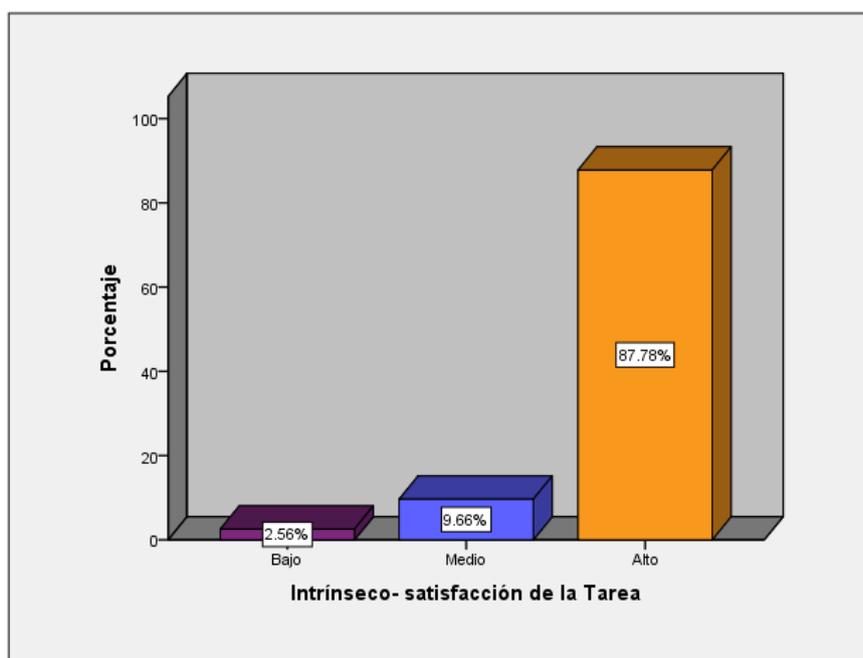


Figura 11. Dimensión *intrínseco – satisfacción* de la tarea

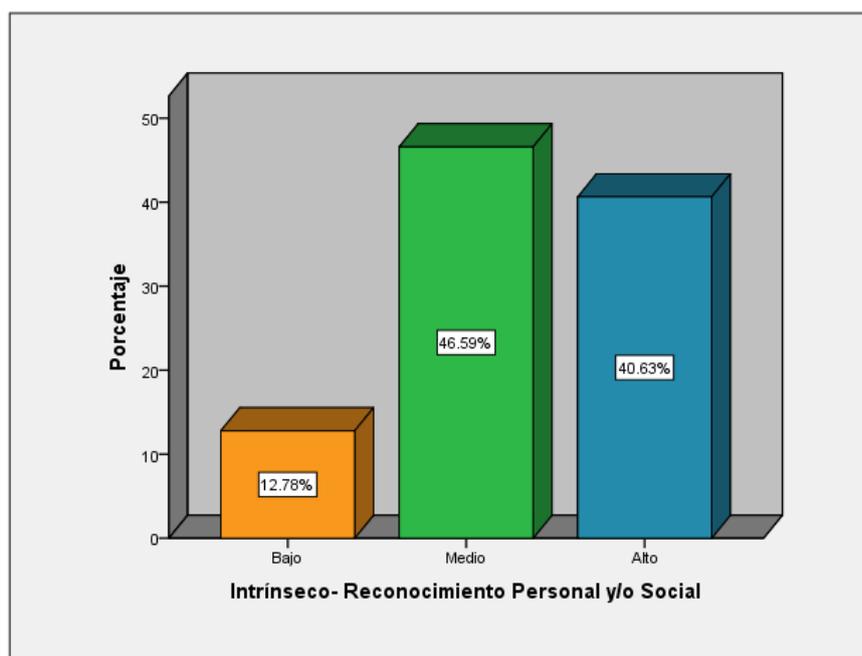
Interpretación

Con relación a la dimensión *intrínseco – satisfacción de la tarea*, se puede observar en la tabla 18 y figura 11, que el 2,6 % lo considera de nivel bajo, el 9,7 % lo considera de nivel medio y un 87,8 % lo considera de nivel alto.

Tabla 20*Dimensión intrínseco – reconocimiento personal y/o social*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	45	12.8	12.8	12.8
Medio	164	46.6	46.6	59.4
Alto	143	40.6	40.6	100.0
Total	352	100.0	100.0	

Fuente. Elaboración propia

**Figura 12.** Intrínseco – reconocimiento personal y/o social

Interpretación

Con relación a la dimensión **intrínseco – reconocimiento personal y/o social**, se puede observar en la tabla 19 y figura 12, que el 12,8 % lo considera de nivel bajo, el 46,6 % lo considera de nivel medio y un 40,6 % lo considera de nivel alto.

Tabla 21.
*Variable dependiente. **satisfacción laboral***

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	24	6.8	6.8	6.8
Medio	191	54.3	54.3	61.1
Alto	137	38.9	38.9	100.0
Total	352	100.0	100.0	

Fuente. Elaboración propia

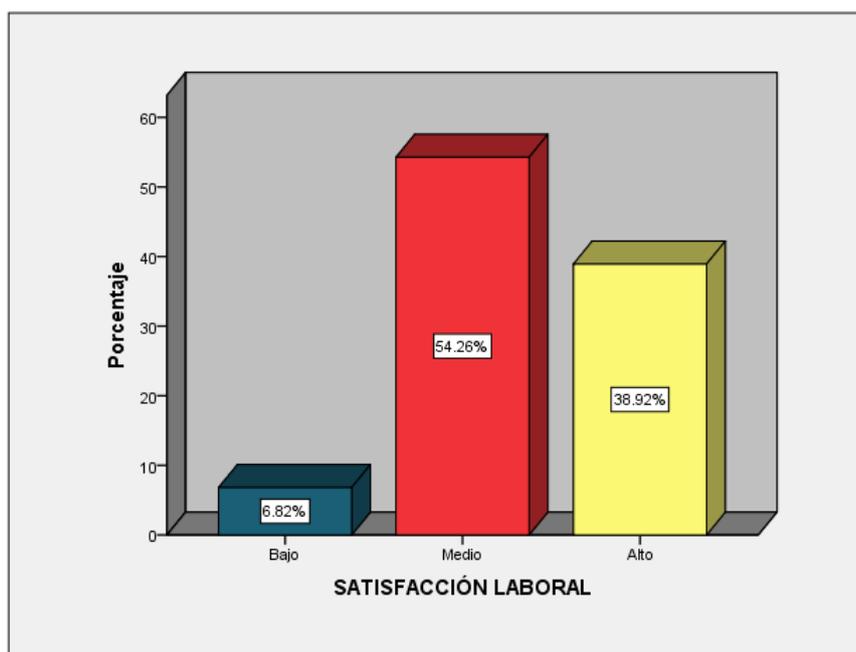


Figura 13. Satisfacción **laboral**

Interpretación

Con relación a la variable dependiente **satisfacción laboral**, se puede observar en la tabla 20 y figura 13, que el 6,8 % lo considera de nivel bajo, el 54,3 % lo considera de nivel medio y un 38,9 % lo considera de nivel alto.

4.1. Prueba de hipótesis

4.1.1. Hipótesis general

H1: Existe relación estadísticamente significativa entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Puente Piedra, 2019.

H0: No existe relación estadísticamente significativa entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Puente Piedra, 2019.

Regla de decisión:

Si el p valor < 0.05, se rechaza H0

Si el p valor > 0.05, se acepta H0

Tabla 22.

Correlación Rho de Spearman factores del riesgo psicosocial vs satisfacción laboral

		Los factores del riesgo psicosocial	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	de Los factores del riesgo psicosocial	1.000	.479**
	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	.	.000
	N	351	351
	Satisfacción Laboral	.479**	1.000
	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	.000	.
	N	351	352

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

Interpretación.

Se observa en la tabla 22 que existe una correlación directa puesto que el valor del coeficiente rho de Spearman es positivo e igual a 0.474; además el p valor de significancia es igual a 0.000 que es menor que el valor 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula (H0) y por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa (H1), en consecuencia se puede afirmar que existe relación estadísticamente significativa entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Puente Piedra, 2019.

4.1.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1:

H1: Existe relación estadísticamente significativa **entre la** condición del lugar de trabajo, y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad **distrital** de Puente Piedra.

H0: **No existe** relación estadísticamente significativa **entre la** condición del lugar de trabajo, y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad **distrital** de Puente Piedra.

Regla de decisión:

Si el p valor < 0.05, se rechaza H0

Si el p valor > 0.05, se acepta H0

Tabla 23.

Correlación Rho de Spearman **condiciones del lugar de trabajo** vs **satisfacción laboral**

		Condiciones del lugar de Trabajo (agrupado)	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Condiciones del lugar de Trabajo (agrupado)	1.000	.286**
	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	.	.000
	N	352	352
	Satisfacción Laboral	.286**	1.000
	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	.000	.
	N	352	352

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

Interpretación.

Se observa en la tabla 23 que existe una correlación directa puesto que el valor del coeficiente rho de Spearman es positivo e igual a 0.286; además el p valor de significancia es igual a 0.000 que es menor que el valor 0.05 por lo que se rechaza la **hipótesis nula** (H0) y por lo tanto se acepta **la hipótesis** alternativa (H1), en consecuencia se puede afirmar que existe relación estadísticamente significativa entre **La** condición del lugar de trabajo, y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad **distrital** de Puente Piedra.

Hipótesis específica 2:

H1: Existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de carga laboral, y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad **distrital** de Puente Piedra.

H0: No existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de carga laboral, y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad **distrital** de Puente Piedra.

Regla de decisión:

Si el p valor < 0.05, se rechaza H0

Si el p valor > 0.05, se acepta H0

Tabla 24.

*Correlación rho de Spearman **carga** de trabajo vs satisfacción laboral*

			Carga de Trabajo (agrupado)	Satisfacción Laboral
Rho	de Carga	de Coeficiente de correlación	1.000	.392**
Spearman	Trabajo	Sig. (bilateral)	.	.000
	(agrupado)	N	352	352
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	.392**	1.000
	Laboral	Sig. (bilateral)	.000	.
		N	352	352

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

Interpretación.

Se observa en la tabla 24, que existe una correlación directa puesto que el valor del coeficiente rho de Spearman es positivo e igual a 0.392; además el p valor de significancia es igual a 0.000 que es menor que el valor 0.05 por lo que se rechaza la **hipótesis nula** (H0) y por lo tanto se acepta la **hipótesis** alternativa (H1), en consecuencia se puede afirmar que existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de carga laboral, y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad **distrital** de Puente Piedra.

Hipótesis específica 3:

H1: Existe relación estadísticamente significativa entre las características de las funciones designadas, y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad **distrital** de Puente Piedra.

H0: No existe relación estadísticamente significativa entre las características de las funciones designadas, y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad **distrital** de Puente Piedra.

Regla de decisión:

Si el p valor < 0.05, se rechaza H0

Si el p valor > 0.05, se acepta H0

Tabla 25.

*Correlación rho de Spearman **contenido** y características de la tarea vs satisfacción laboral*

		Contenido y características de la Tarea	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Contenido y características de la Tarea (agrupado)	Coeficiente de correlación	.470
		Sig. (bilateral)	.019
		N	351
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.019
		N	352

Interpretación.

Se observa en la tabla 25, que existe una correlación directa puesto que el valor del coeficiente Rho de Spearman es positivo e igual a 0.470; además el p valor de significancia es igual a 0.019 que es menor que el valor 0.05 por lo que se rechaza la **hipótesis nula** (H0) y por lo tanto se acepta la **hipótesis** alternativa (H1), en consecuencia se puede afirmar que existe relación estadísticamente significativa entre las características de las funciones designadas, y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad **distrital** de Puente Piedra.

Hipótesis específica 4:

H1: Existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de exigencia laboral, y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra.

H0: No existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de exigencia laboral, y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra.

Regla de decisión:

Si el p valor < 0.05, se rechaza H0

Si el p valor > 0.05, se acepta H0

Tabla 26.

*Correlación Rho de Spearman **experiencia** laboral vs satisfacción laboral*

			Exigencia Laboral (agrupado)	Satisfacción Laboral
Rho de Exigencia	Coeficiente de correlación		1.000	.141**
Spearman Laboral	Sig. (bilateral)		.	.008
(agrupado)	N		352	352
Satisfacción	Coeficiente de correlación		.141**	1.000
Laboral	Sig. (bilateral)		.008	.
	N		352	352

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

Interpretación.

Se observa en la tabla 26 que existe una correlación directa puesto que el valor del coeficiente rho de Spearman es positivo e igual a 0.141; además el p valor de significancia es igual a 0.008 que es menor que el valor 0.05 por lo que se rechaza la **hipótesis nula** (H0) y por lo tanto se acepta la **hipótesis** alternativa (H1), en consecuencia se puede afirmar que existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de exigencia laboral, y la **satis**facción laboral de los trabajadores de la Municipalidad **distrital** de Puente Piedra.

Hipótesis específica 5:

H1: Existe relación estadísticamente significativa entre el papel laboral y las oportunidades de desarrollo de la carrera, y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra.

H0: **No existe relación** estadísticamente significativa entre el papel laboral y las oportunidades de desarrollo de la carrera, y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad **distrital** de Puente Piedra.

Regla de decisión:

Si el p valor < 0.05, se rechaza H0

Si el p valor > 0.05, se acepta H0

Tabla 27.

*Correlación Rho de Spearman **papel** laboral y desarrollo de la carrera vs satisfacción laboral*

	Papel laboral y desarrollo de la carrera (agrupado)	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	1.000	.553**
de Papel laboral y desarrollo de la carrera (agrupado)	.	.000
de Satisfacción Laboral	.553**	1.000
Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)		
N	352	352
Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)		
N	352	352

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

Interpretación.

Se observa en la tabla 27 que existe una correlación directa puesto que el valor del coeficiente rho de Spearman es positivo e igual a 0.553; además el p valor de significancia es igual a 0.000 que es menor que el valor 0.05 por lo que se rechaza la **hipótesis nula** (H0) y por lo tanto se acepta la **hipótesis** alternativa (H1), en consecuencia se puede afirmar que existe relación estadísticamente significativa entre el papel laboral y las oportunidades de desarrollo de la carrera, y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra.

Hipótesis específica 6:

H1: Existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de interacción social en base a los aspectos organizacionales, y la **satisfacción** laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra.

H0: No existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de interacción social en base a los aspectos organizacionales, y la **satisfacción** laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra.

Regla de decisión:

Si el p valor < 0.05, se rechaza H0

Si el p valor > 0.05, se acepta H0

Tabla 28.

Correlación Rho de Spearman Interacción social y aspectos organizacionales vs satisfacción laboral

		Interacción social y aspectos organizacionales (agrupado)	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Interacción social y aspectos organizacionales (agrupado)	1.000	.534**
	Coefficiente de correlación	.	.000
	Sig. (bilateral)		
	N	352	352
	Satisfacción Laboral	.534**	1.000
	Coefficiente de correlación	.000	.
	Sig. (bilateral)		
	N	352	352

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

Interpretación.

Se observa en la tabla 28 que existe una correlación directa puesto que el valor del coeficiente rho de Spearman es positivo e igual a 0.534; además el p valor de significancia es igual a 0.000 que es menor que el valor 0.05 por lo que se rechaza la **hipótesis nula** (H0) y por lo tanto se acepta la **hipótesis** alternativa (H1), en consecuencia se puede afirmar que existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de

interacción social en base a los aspectos organizacionales, y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad **distrital** de Puente Piedra.

Hipótesis específica 7:

H1: Existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de remuneración y reconocimiento percibido, y la **satisfacción** laboral de los trabajadores de la Municipalidad **distrital** de Puente Piedra.

H0: No existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de remuneración y reconocimiento percibido, y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad **distrital** de Puente Piedra.

Regla de decisión:

Si el p valor < 0.05, se rechaza H0

Si el p valor > 0.05, se acepta H0

Tabla 29.

*Correlación Rho de Spearman **satisfacción** con la remuneración vs satisfacción laboral*

		Satisfacción con la Remuneración (agrupado)	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Satisfacción con la Remuneración (agrupado)	1.000	.604**
		.	.000
		352	352
	Satisfacción Laboral	.604**	1.000
		.000	.
		352	352

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

Interpretación.

Se observa en la tabla 29 que existe una correlación directa puesto que el valor del coeficiente rho de Spearman es positivo e igual a 0.604; además el p valor de significancia es igual a 0.000 que es menor que el valor 0.05 por lo que se rechaza la **hipótesis nula** (H0) y por lo tanto se acepta la **hipótesis** alternativa (H1), en consecuencia se puede afirmar que existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de remuneración y reconocimiento percibido, y la **satisfacción** laboral de los trabajadores de la Municipalidad **distrital** de Puente Piedra.

V. DISCUSIÓN

Los resultados presentados generan una serie de observaciones y comentarios, los que fueron tratados conforme a las hipótesis planteadas en esta investigación, por lo que se **consideraron** los niveles de análisis. El marco hipotético pertenece a la hipótesis general, y **éste**, a las hipótesis específicas, a fin de determinar la relación que existe entre los **factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Puente Piedra -2019**, representado por 352 trabajadores, se utilizó como instrumento un cuestionario, con un nivel de fiabilidad de alfa de Cronbach de 0.925 siendo un nivel aceptable.

Frente a la hipótesis general: **se manifestó** una relación significativa entre los **factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Puente Piedra -2019**. De acuerdo **con** los resultados que se muestran en la tabla 21, se observa una correlación positiva dado por el coeficiente de correlación rho de Spearman igual a 0.479, correlación positiva media con una significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$), manifestándose una relación significativa **entre los factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Puente Piedra -2019**. Este resultado concuerda con los encontrados por Redhead (2015) en su investigación, en la que concluye que la calidad de servicio es regular y se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario externo, de acuerdo, con las personas encuestadas que acuden al Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo, también, se traza una correlación clara y significativa entre las variables: calidad del servicio y satisfacción de los usuarios, respecto al Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo. Por otro lado, Llanos y Mory (2017), concluyeron en su investigación la existencia de una correlación positiva significativa en el nivel 0.01 (unilateral), el cual es menor a 0.05; de lo cual, se demuestra una **alta relación entre las variables calidad del servicio y satisfacción del cliente**. Esto tiene que ver con los atributos, las dimensiones y otros aspectos intangibles que la empresa debe mejorar e incorporar para alcanzar resultados óptimos en a la calidad de servicio al cliente. En este sentido se puede inferir, que, si bien es cierto existe una relación positiva, ésta no es del todo alto por lo que se recomienda que la empresa debe tomar acciones inmediatas en las

siguientes dimensiones: fiabilidad y empatía. Las personas **que intervinieron** son los colaboradores y administradores, de esa manera, la empresa como un organismo integral alcanzará elevar el nivel de satisfacción y calidad que brindan a los clientes.

Respecto a la hipótesis específica 1: **se halla una relación relevante entre condiciones del lugar del trabajo y satisfacción laboral de los trabajadores** de la Municipalidad de Puente Piedra -2019, De acuerdo **con los** resultados se evidencia en la tabla 22 una correlación positiva baja determinado por el coeficiente de correlación rho de Spearman igual a 0.286, con un p-valor de significancia igual a 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$), concluyendo que existe relación baja entre la **condiciones del lugar del trabajo y satisfacción laboral de los trabajadores** de la Municipalidad de Puente Piedra -2019. Este resultado es importante tomarlo en cuenta, pues como menciona Carbajal (2017) en su investigación, que a mejores **condiciones del lugar del trabajo** (calidad de servicio) mayor será la satisfacción de los usuarios en el módulo de atención, es decir que, existe relación relevante entre las condiciones del centro laboral y la satisfacción del usuario. Por su lado, Redhead (2015) en la investigación que realizó al Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo observó la correlación directa y relevante que hay entre las condiciones de lugar de trabajo y satisfacción de los usuarios. El personal del centro mostró actitudes positivas frente a las consultas de los usuarios. Así frente a estos resultados se debe de mejorar las condiciones de trabajo para que tanto el colaborador interno como los usuarios de la Municipalidad de Puente Piedra tengan una mayor satisfacción laboral por parte de los colaboradores de la municipalidad, y una satisfacción por el servicio de parte de los usuarios.

Respecto al servicio que ofrece Comcel S.A, a través, de los centros de atención al cliente en Cartagena, Ballestas y Berrio (2015), concluyen que, la percepción de calidad de los clientes en relación a las condiciones de trabajo influye en los usuarios para catalogar a la empresa como confiable y segura. Los usuarios no se quejan del servicio costoso que reciben, al contrario, se fidelizan a la empresa. Paralelamente, Quispe (2015), muestra una correlación de Chi cuadrado de 112.25, es decir, una correlación positiva moderada entre las dos variables. Por otro lado, se determinó que, la relación que existe entre la **condiciones del lugar del**

trabajo y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas, es del valor “sig.” de 0.000, el cual, es menor a 0.05 el nivel de significancia; donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H1).

Con respecto a la hipótesis específica 2, hay que manifestar que también existe una relación positiva moderada entre la **carga de trabajo** y la satisfacción laboral de los asalariados de la Municipalidad de Puente Piedra -2019. Se afirma esto dado de que el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman encontrado es igual a 0.392 como se puede observar en la tabla 23, concluyendo que existe pues una correlación positiva media con un p-valor de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$), concluyendo que existe correlación media entre la **carga de trabajo y satisfacción laboral de los trabajadores** de la Municipalidad de Puente Piedra -2019. Dicho resultado se relaciona con la investigación de Carbajal (2017) y en donde concluye que frente a la carga de trabajo se evidenció que existe relación significativa entre empatía como componente de la carga de trabajo y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República, año 2016, donde se mostró el interés y la responsabilidad ante la problemática mostrada. Por otro lado, Redhead (2015) de acuerdo con el estudio de calidad de servicio y satisfacción que se ejecutó en el centro de Salud de Miguel Grau en Chaclacayo, menciona que existe una relación significativa entre la carga laboral y la satisfacción de los usuarios. Así mismo, Ballestas y Berrio (2015), mencionan que, la empatía es vital e importante para una excelente calidad de servicio en cualquier empresa. Muchas investigaciones concluyen que, cuando la empatía no está presente, la mala atención obtiene un nivel alto, pese a la colaboración de algunos empleados que son empáticos y pulcros. La empresa como tal, adquiere dificultades en áreas como caja, lugar donde se debe ser más amable y colaborador. La administración debe exigir el uso de uniforme a todo el personal, mejorar los horarios de atención al administrado en general, las cuales que son necesarias para obtener empatía con el administrado siendo el punto neurálgico que se debe mejorar.

Con relación a la hipótesis específica 3, se concluye también que existe una relación positiva moderada entre los **contenidos y características de la tarea vs la**

satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Puente Piedra -2019. Esto se concluye de acuerdo al valor del coeficiente de correlación rho de Spearman igual a 0.470 como se muestra en la tabla 24 por lo que existe una correlación positiva moderada con un p-valor de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$), determinándose así que existe relación positiva moderada. Estos resultados concuerdan con los encontrados en la investigación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios, en la oficina de seguros y prestaciones económicas de EsSalud de Jesús María - 2018. Según Carbajal (2017), existe una relación visible entre elementos tangibles y satisfacción del usuario. También en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República, del año 2016, se hizo uso de tecnología, se entregó material informativo, y se mostró pulcritud de los trabajadores en la atención a los administrados. Por su lado, Redhead (2015) en su estudio de calidad, servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo, manifiesta que, existe una correlación directa y significativa entre los elementos tangibles con la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo, es decir, el centro cuenta con la infraestructura necesaria para brindar un servicio de calidad que satisfaga a los pacientes. Ballestas y Berrio (2015), en su estudio de la calidad y su relación con los elementos intangibles, observaron que, la mayoría de los clientes entrevistados consideraron que la empresa ofrece un buen servicio por la infraestructura y herramientas que la misma utiliza. Lo que posibilita inferir que la empresa llena las expectativas de sus clientes, respecto a, los elementos tangibles utilizados. En este sentido, Quispe (2015), infiere que hay una correlación positiva moderada entre las dos variables. Para determinar la relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto en Andahuaylas, se encontró que, el resultado del valor "sig. "de 0.000, es menor a 0.05 como nivel de significancia; es decir, **se rechaza** la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H1); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95%, que, los aspectos tangibles se vinculan directamente con la satisfacción del usuario. Del mismo modo el coeficiente de **chi cuadrado** evidencia una correlación de 60.22 lo cual significa que existe una correlación negativa positiva media alta.

Con respecto a la hipótesis específica 4, se puede observar en la tabla 25, un coeficiente de correlación rho de Spearman igual a 0.141 lo que implica que si bien es cierto existe una correlación entre la **experiencia** laboral y la satisfacción laboral esta es positiva baja. Este resultado se debe tener muy presente puesto que es conocido que la experiencia laboral ayuda al trabajador a realizar mejor su trabajo como lo ha demostrado Gutiérrez y Sucno (2019), en su investigación titulada Relación entre la empleabilidad y la satisfacción laboral del personal administrativo de las empresas del sector de ingeniería y construcción: Caso Cosapi S.A. en el **período** 2019 y en la que concluyen que la satisfacción laboral es “una respuesta emocional positiva o placentera resultado de la apreciación subjetiva de las experiencias laborales de la persona.

Respecto a la hipótesis específica 5, en la que se plantea si existe relación estadísticamente significativa entre el papel laboral y las oportunidades de desarrollo de la carrera, y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad **distrital** de Puente Piedra, hay que decir que se obtuvo un coeficiente de correlación rho de Spearman igual a 0,553 como se muestra en la tabla 26, con lo que se puede afirmar que existe una correlación positiva moderada entre el papel laboral y las oportunidades de desarrollo de la carrera y la satisfacción laboral, además de obtener un p-valor de 0.000 < al 0.05, por lo que se acepta la hipótesis alternativa planteada. Este resultado concuerda con el obtenido por Chiang y San Martín (2015), en su investigación “Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano” en la que concluyeron la existencia de correlaciones estadísticamente significativas entre ambas variables, se destacan las correlaciones positivas entre las escalas de desempeño, papel laboral y satisfacción con la relación con el jefe, para el género femenino. Y las escalas de satisfacción con desempeño en la productividad, para el género femenino.

Por otro lado, en relación a la hipótesis específica 6, “**existe** relación estadísticamente significativa entre el nivel de interacción social en base a los aspectos organizacionales, y la **satisfacción** laboral de los trabajadores de la Municipalidad **distrital** de Puente Piedra”, se encontró un coeficiente de correlación rho de Spearman igual a 0.534 como se muestra en la tabla 27, lo que significa que

existe una relación positiva moderada, además se determinó un p.valor de significancia de $0.000 < \alpha < 0.05$, por lo que se acepta la hipótesis alternativa. Este resultado concuerda con los hallazgos que realizaron Espinoza y Jacobo (2018) en su investigación titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Distrito Judicial Sede Huánuco, 2018” en la que concluyeron que la relación es significativa entre clima organizacional (trabajo en equipo, trabajo bajo presión, interacción social, confianza reconocimiento) y satisfacción laboral en el distrito Judicial Sede Huánuco – 2018; afirmación fundamentada en el valor de significatividad bilateral o p-valor= 0.000 que es inferior al límite permitido $\alpha=0.05$. Mientras que el valor del coeficiente de correlación 0.537; indica que el clima organizacional y la satisfacción laboral tienen una correlación positiva y considerable.

Por otro lado, respecto a la hipótesis específica 7, “**existe** relación estadísticamente significativa entre el nivel de remuneración y reconocimiento percibido, y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad **distrital** de Puente Piedra”, como se observa en tabla 28 se encontró un valor para el coeficiente de correlación rho de Spearman igual a 0.604 lo que significa que hay una correlación positiva alta, además de haber encontrado un p-valor de significancia de $0.000 < 0.05$ por lo que se aceptó la hipótesis alternativa. Estos resultados concuerdan con los hallados por Yachas (2017) en su investigación titulada “Satisfacción laboral y su relación con las escalas remunerativas de los trabajadores de la Dirección de Red de Salud Lima ciudad, año 2016”. Los resultados muestran evidencia un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que, si existe relación estadísticamente significativa alta, directamente proporcional y positiva, entre satisfacción laboral y escalas remunerativas de los trabajadores de la Dirección de Red de Salud Lima ciudad año 2016. ($r_s = 0,745, p < 0.05$).

VI. CONCLUSIONES

- Primera:** Se infiere que existe relación significativa entre los **factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral de los trabajadores** de la Municipalidad de Puente Piedra -2019, con un valor de sig. = 0.000 < $\alpha = 0.05$, se rechazó la Ho, determinándose una correlación positiva media (rho Spearman = 0.470).
- Segunda:** Se determinó que existe relación significativa entre las **condiciones del lugar del trabajo y satisfacción laboral de los trabajadores** de la Municipalidad de Puente Piedra -2019, con un valor de sig. = 0.000 < $\alpha = 0.05$, se rechazó la Ho, determinándose una correlación positiva media (rho Spearman = 0.286).
- Tercera:** Se infiere que existe relación significativa entre la **carga de trabajo y la satisfacción laboral de los trabajadores** de la Municipalidad de Puente Piedra -2019 con un valor de sig. = 0.000 < $\alpha = 0.05$, se rechazó la Ho, determinándose una correlación positiva media (rho Spearman = 0.392).
- Cuarta:** Se determinó que existe relación significativa entre el **contenido y características de la tarea con la satisfacción laboral de los trabajadores** de la Municipalidad de Puente Piedra -2019, con un valor de sig. = 0.019 < $\alpha = 0.05$, se rechazó la Ho, determinándose una correlación positiva media (rho Spearman = 0.470).
- Quinta:** Se determinó que existe relación significativa entre las **exigencias laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores** de la Municipalidad de Puente Piedra -2019, con un valor de sig. = 0.008 < $\alpha = 0.05$, se rechazó la Ho, determinándose una correlación positiva media (rho Spearman = 0.141).
- Sexta:** Se infiere que existe relación significativa entre el **papel laboral y desarrollo de la carrera con la satisfacción laboral de los trabajadores** de la Municipalidad de Puente Piedra -2019, con un valor de sig. =

.000 < α = 0.05, se rechazó la H_0 , determinándose una correlación positiva media (rho Spearman = 0.553).

Séptima: Se determinó que existe relación significativa entre la Interacción **social y aspectos organizacionales con la satisfacción laboral** con un valor de sig. = .000 < α = 0.05, se rechazó la H_0 , determinándose una correlación positiva media (rho Spearman = 0.534).

Octava: Se infiere que existe relación significativa entre la **satisfacción con la remuneración y satisfacción laboral de los trabajadores** de la Municipalidad de Puente Piedra -2019, con un valor de sig. = .000 < α = 0.05, se rechazó la H_0 , determinándose una correlación positiva alta (rho Spearman = 0.604).

Novena: La teoría aplicada para el análisis de las relaciones existentes entre los **factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral de los trabajadores** de la Municipalidad de Puente Piedra -2019, manifestaron que los resultado de cada una de las 7 dimensiones de los “**factores de riesgo psicosocial**” **estudiadas en satisfacción laboral de los trabajadores** de la Municipalidad de Puente Piedra -2019 son: las **condiciones del lugar del trabajo , carga de trabajo ,contenido y características de la tarea , exigencias laborales , papel laboral y desarrollo de la carrera , interacción social y aspectos organizacionales , satisfacción con la remuneración**; fueron percibidas como un nivel medio de exposición psicosocial más desfavorable para la salud, obtenido del análisis de los resultados del cuestionario respaldados con las pruebas hipótesis respectivas, siendo una minoría de trabajadores que manifestaron lo contrario con calificaciones de nivel bajo de exposición psicosocial más favorable para la salud . Por lo que podemos inferir, que existe un nivel medio de exposición a los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores de la Municipalidad de Puente Piedra -2019.

- Decima:** La Municipalidad de Puente Piedra implementará según los resultados obtenidos previa coordinación con los responsables pertinentes la puesta en marcha de un plan de mitigar los factores de riesgo psicosociales dentro del ambiente laboral aplicando la propuesta de valor descrita en la tesis esto es posible replicarlos en otras municipalidades previo análisis de resultados del cuestionario.
- Onceava:** Los recursos utilizados en la tesis fueron suficientes para la realización, ejecución e implementación de la misma.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Sugerimos reducir los factores de riesgo psicosocial para mejorar la satisfacción laboral en la Municipalidad de Puente Piedra. se recomienda implementar el Manual de Intervención Preventiva ante los riesgos **psico**sociales. formulado en la presente investigación en la cual se proponen medidas preventivas y estrategias de afrontamiento. Dicho plan se logró gracias al apoyo de los investigadores. el gerente y los colaboradores.
- Segunda:** Recomendamos a la Municipalidad de Puente Piedra involucrar a todos sus colaboradores mediante un proceso de sensibilización e información sobre los factores de riesgo psicosocial y sus consecuencias. dirigida a reducir la presencia de dichos factores relacionados con el trabajo o asistir a los individuos para minimizar los resultados negativos de la exposición a los factores de riesgo.
- Tercera:** **Desarrollar talleres** orientados a disminuir los factores de riesgo psicosocial con la finalidad de mejorar la satisfacción laboral en la Municipalidad de Puente Piedra, los talleres estarán dirigidos a todos los integrantes de la empresa. Estos talleres en la organización tendrán un doble beneficio: **ético**, pues se obtendrá el bienestar de los trabajadores desde una perspectiva puramente utilitarista. Los trabajadores desempeñaran su misión principal con mayor eficiencia y eficacia.
- Cuarta:** Implementar un programa dirigido a los trabajadores, con la asesoría de algún psicólogo, esto, con la finalidad de implementar medidas correctivas hacia los factores de riesgo psicosociales encontrados. con la finalidad de mejorar la satisfacción laboral en los trabajadores y así mejorar la calidad en la atención hacia los pacientes asegurados.
- Quinta:** Recomendamos a los futuros investigadores explorar. mejorar. profundizar y actualizar temas relacionados a factores de riesgo psicosocial. satisfacción laboral y eficiencia organizacional enfocados a las empresas mineras y subcontratistas del sector.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abad A. & Pincay D.(2014). *Análisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil* (Tesis de pregrado para optar título de Ingeniero Comercial con mención en Marketing). Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador.
- Álvarez. D & Bolaños. M. & Campos. M & Cerveleyn. J &Eddowes. J & Ramírez. L. (1994). Satisfacción Laboral en un grupo de trabajadores de una empresa pública. *Cuadernos de Psicología*. 2. 77-134. Alcaldes deben ser principales aliados para la inclusión social. (2012. Abril). Asociación de Municipalidades del Perú. Recuperado de http://www.ampeperu.gob.pe/p_sala_prensa/ampe090412-alcaldes-deben-serprincipales-aliados-para-la-inclusion-social.aspx
- Arbaiza F. (2017). *Liderazgo y comportamiento organizacional*. Lima, Perú: Ediciones ESAN.
- Alva & Juárez (2014). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la Empresa Chimú Agropecuaria S.A del Distrito de Trujillo*. (Tesis de pregrado para optar el título de licenciado en ciencias económicas) Universidad Privada Antenor Orrego. Perú.
- Ballestas V. & Berrio E. (2015). *Análisis de la calidad de servicio al cliente que brinda COMCEL S.A, en la ciudad de Cartagena de Indias*. (Tesis de pregrado para optar título de Administrador de Empresas). Universidad de Cartagena, Colombia.
- Ballestero R. (2015). *Evaluación y análisis de la percepción del nivel de satisfacción del cliente, del servicio brindado en la agencia del limón del instituto costarricense de electricidad, para diagnosticar y establecer mejora en la captación de nuevos clientes y retención de los existentes*. (Tesis para optar grado de Magister en Administración y Dirección de Empresas). Universidad Costa Rica, Costa Rica.
- Carbajal, R. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en el módulo de atención al ciudadano del congreso de la república – 2016*. (Tesis de Maestría en Gestión Pública). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Contreras, J. (2013) *Satisfacción Laboral de los profesionales de Enfermería vinculados a una I. P.S.de III nivel de atención*. Bogotá (Tesis de pregrado

para optar el título de licenciada en Enfermería) Universidad Nacional de Colombia.

Colprensa (2017). Colombia se enfrenta a una crisis de salud en 2018. *La Republica*. 21 de diciembre del 2017. Recuperado <https://www.larepublica.co/economia/colombia-se-enfrentara-a-una-crisisde-salud-en-2018-2584060>.

Chiang, M. & Méndez, G & Sánchez, G. (2010). Cómo influye la Satisfacción Laboral sobre el desempeño: Caso empresa de retail. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*. 19(2). 21-36. Recuperado de <http://www.redalyc.org/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=29918523003>

Chiang, M. & Salazar, C. & Huerta, P. & Núñez, A. (2008). Clima organizacional y Satisfacción Laboral en instituciones públicas: adaptación y ampliación de un instrumento. *Universum*. 23(2). 66-85. doi: 10.4067/S0718-23762008000200004

Chiang, M. y San Martín, J. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia y Trabajo*. vol.17 no.54 Santiago dic. 2015. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492015000300001>

Cheril, C. & Sotomayor, R. (2016). *La calidad de atención influye en el nivel de satisfacción de los usuarios de la oficina de atención a la asegurado de Huaycán del Seguro Integral de Salud, durante el tercer trimestre del año 2016*. (Tesis de pregrado para optar título en Administración). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Perú.

Chiavenato I. (2011). *Administración de recursos humanos, el capital humano en la organización*. (novena edic.). México D.F. Mc Graw-Hill.

Chiavenato I. (2009). *Comportamiento Organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones*. (2a ed.) México. México: McGraw-Hill.

Congreso Constituyente Democrático. (1993). *Constitución Política del Perú. Título IV. De la Estructura del Estado*. Perú.

Díaz de Rada, V. (2009). *Análisis de datos de encuestas*. Barcelona, España: Editorial UOC.

Evans J., Lindsay W. (2015). *Administración y control de la calidad*. (Novena Edic.). Cengage learning editores.S.A.

- Espinoza, C. y Jacobo, S. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Distrito Judicial Sede Huánuco, 2018*. Tesis de grado. Lima: UCV. Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29523/espinoza_fc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Epiquién, M. & Diestra, E. (2013). *Hacia el logro de una Investigación cuasi experimental*. Danny. Perú.
- Flórez G. (2010). *El comportamiento humano en las organizaciones*. Biblioteca de la Universidad del Pacífico.
- Gutiérrez P. (2014). *Calidad y productividad* (cuarta edic.). México D.F. Mc Graw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C & Baptista P. (2014). *Metodología de la investigación científica*. (Sexta edic.). México D.F. Mc Graw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. 5ta Edición. México, México D.F: Editorial McGraw Hill.
- Israel, G. (2011). *Calidad en la gestión de servicios*. Fondo editorial biblioteca Universidad Rafael Urdaneta, recuperado <http://www.uru.edu/fondoeditorial/libros/pdf/calidaddelservicio/TEXTO.%20Gerencia%20del%20Servicio.%201ra.Edic..pdf>.
- Koontz H, Weihrich H, & Cannice M. (2008). *Administración una perspectiva global y empresarial*. (Octava edic.). Mexico D.F. Mc Graw-Hill.
- Koontz H, Weihrich H, & Cannice M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. (Décimo cuarta edic.). México D.F. Mc Graw-Hill.
- Kotler P & Lane K. (2016). *Dirección de marketing*. (Décimo quinta edic.). México D.F. Pearson.
- Lara B. & Quiroz V.(2016). *Calidad de servicio al cliente en el área de emergencia con sus debidos indicadores de evaluación y desempeño dentro del hospital Abel Gilbert Ponton de Guayaquil*. (Tesis de pregrado para optar la licenciatura en ingeniero comercial mención en marketing) Universidad de Guayaquil, Ecuador.
- Llanos C. & Mory P. (2017). *Grado de relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente externo en la empresa comercializadora la GRAN OFERTA E.I.R.L, Chiclayo 2016*. (Tesis de pregrado para optar título de Ingeniero Comercial). Universidad Privada Juan Mejía Baca, Perú.

- Murray R. (2010). *Probabilidad y Estadística*. México: Mc Graw Hill.
- Ñaupas, H. & Mejía M. & Novoa R. & Villagómez P. (2014). *Metodología de la investigación*. (cuarta edic.).
- OIT. (1986). *Factores Psicosociales en el trabajo: Naturaleza. Incidencia y Prevención*. Ginebra: Informe del Comité Mixto OIT-OMS
- Palomino, F. y Sucno, F. (2019). *Relación entre la empleabilidad y la satisfacción laboral del personal administrativo de las empresas del sector de ingeniería y construcción: Caso Cosapi S.A. en el período 2019*. Tesis de grado. Lima. UPC. Recuperado de :
- https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/635410/Palomino_GF.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Quezada, N. (2010). *Metodología de la investigación: Estadística aplicada en la investigación*. Lima-Perú: Editora Macro E.I.R.L.
- Quispe, Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas 2015*. (Tesis de pregrado para optar título de Administrador de Empresas). Universidad Nacional José María Arguedas, Perú.
- Redhead, R. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo- 2013*. (Tesis para optar grado de magister). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.
- Reyes Hernández S. (2014). *Calidad de servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación SHARE , sede Huehuetenango*. (Tesis de pregrado para optar título de Administrador de Empresas). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Robbins S & Coulter M. (2014). *Administración*. (Décimo segunda edic.). México D.F. Pearson.
- Rojas. M. & Zapata. J. & Grisales. H. (2009). Síndrome de burnout y Satisfacción Laboral en docentes de una institución de educación superior. Medellín. 2008. *Red de Revistas Científicas de América Latina. el Caribe. España y Portugal*. 27(2). 198-210 <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=12011791011>
- Ruiz (2014). *Satisfacción laboral y las dimensiones de asertividad en operarios de una organización privada de hidrocarburos Talara-Piura-2012* (Tesis de

pregrado para optar el título de Licenciado en Psicología) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo

Rusque, A (2003). *De la diversidad a la unidad en la investigación cualitativa*. Caracas: Vadell Hermanos.

Sánchez P. (2015). *Comunicación y atención al cliente*. Editex.

Sausa M. (2018). Ineficiencias del sector público está afectando a millones de peruanos. *Perú 21*, 17 de febrero del 2018. recuperado de: <https://peru21.pe/peru/situacion-salud-peru-ineficiencias-sector-afectandomillones-peruanos-396225> .

Schiffman L & Lazar K. & Wisenblit J. (2010). *Comportamiento del consumidor*. (Décima edic.) México D.F. Pearson.

Tamayo., M. (2012). *El Proceso de la Investigación Científica*. México: Editorial Limusa.

Vargas, M. & Aldana, L. (2014). *Calidad y servicio. conceptos y herramientas*. (3ª.edic.) Bogotá : Universidad de la Sabana.

Yachas, R. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con las escalas remunerativas de los trabajadores de la Dirección de Red de Salud Lima ciudad año 2016*. Tesis de grado. Lima: UCV. Recuperado de:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9133/Yachas_ERM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: “LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUENTE PIEDRA , LIMA, 2019”				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN
GENERAL			X: LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL	TÉCNICAS • La encuesta • Registros Fotográficos
¿Cómo influyen los factores de riesgo psicosocial en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra, 2019?	Determinar si los factores de riesgo psicosocial influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra, 2019.	Los factores de riesgo psicosocial influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra, 2019.		
ESPECÍFICOS			Y: SATISFACCIÓN LABORAL	INSTRUMENTOS • Cuestionario aplicado
P1: ¿Cómo impacta la condición del lugar de trabajo, en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra?	O1: Identificar si la condición del lugar de trabajo, impacta en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra.	H1: Existe relación estadísticamente significativa entre Los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra, 2019..		
P2: ¿Cómo incide el nivel de carga laboral, en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra? P3: ¿Cómo se relacionan las características de las funciones designadas, en el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra?	O2: Establecer si el nivel de carga laboral, incide en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra. O3: Verificar si las características de las funciones designadas, se relacionan con el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra.	H2: Existe relación estadísticamente significativa entre La condición del lugar de trabajo, y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra.. H3: Existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de carga laboral, y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra.		

<p>P4: ¿Cómo afecta el nivel de exigencia laboral, en la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra?</p> <p>P5: ¿Cómo alteran el papel laboral y las oportunidades de desarrollo de la carrera, en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra?</p> <p>P6: ¿Cómo incurre el nivel de interacción social en base a los aspectos organizacionales, en la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra?</p> <p>P7: ¿Cómo repercute el nivel de remuneración y reconocimiento percibido, en la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra?</p>	<p>O4: Confirmar si el nivel de exigencia laboral, afecta en la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra.</p> <p>O5: Comprobar si el papel laboral y las oportunidades de desarrollo de la carrera, alteran en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra.</p> <p>O6: f. Reconocer si el nivel de interacción social en base a los aspectos organizacionales, incurre en la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra.</p> <p>O7: Corroborar si el nivel de remuneración y reconocimiento percibido, repercute en la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra.</p>	<p>H4: Existe relación estadísticamente significativa entre las características de las funciones designadas, y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra</p> <p>H5: Existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de exigencia laboral, y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra.</p> <p>H6: Existe relación estadísticamente significativa entre el papel laboral y las oportunidades de desarrollo de la carrera, y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra.</p> <p>H7: Existe relación estadísticamente significativa entre el papel laboral y las oportunidades de desarrollo de la carrera, y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra.</p>		
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables

“LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUENTE PIEDRA. LIMA. 2019”

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	CUESTIONARIO	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
V.I.: FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL	I.1 CONDICIONES DEL LUGAR DE TRABAJO	I.1.1 RUIDO	PREGUNTA 1	El ruido del ambiente laboral interfiere en el cumplimiento de sus labores afectando su satisfacción en el trabajo.	ESCALA LIKERT	ENCUESTA
			PREGUNTA 2	Los exteriores de su oficina generan ruido que afectan su labor y su satisfacción laboral.	ESCALA LIKERT	
		I.1.2 ESPACIO DE TRABAJO	PREGUNTA 3	El espacio de trabajo es adecuado para las labores que realiza y le genera satisfacción.	ESCALA LIKERT	
			PREGUNTA 4	Existe el espacio necesario para el cumplimiento de sus funciones el cual aporta a su satisfacción como trabajador.	ESCALA LIKERT	
		I.1.3 IMPLEMENTACIÓN	PREGUNTA 5	La implementación del ambiente de trabajo crea comodidad para el buen desempeño laboral.	ESCALA LIKERT	
			PREGUNTA 6	Cuenta con el equipo y materiales necesarios para realizar su trabajo y ello aporta a su buena condición laboral.	ESCALA LIKERT	
	I.2 CARGA DE TRABAJO	I.2.1 HORARIO LABORAL MAYOR A 08 HORAS	PREGUNTA 7	Su jornada de trabajo se prolonga más de ocho horas diarias, y ello repercute en su satisfacción laboral.	ESCALA LIKERT	
			PREGUNTA 8	Trabaja los fines de semana y durante días no laborales, que afectan su satisfacción en el trabajo.	ESCALA LIKERT	
		I.2.2 FUNCIONES DESIGNADAS EN RELACIÓN AL NIVEL DE CONOCIMIENTO Y HABILIDADES	PREGUNTA 9	Las funciones designadas cumplen con sus expectativas personales y profesionales haciéndolo (a) sentir satisfecho con su trabajo.	ESCALA LIKERT	
			PREGUNTA 10	Las funciones designadas cumplen con su nivel de conocimiento y de experiencia en el rubro, y ello lo hace sentir satisfecho laboralmente.	ESCALA LIKERT	
	I.3 CONTENIDO Y CARACTERÍSTICAS DE LA TAREA	I.3.1 FUNCIONES RUTINARIAS O REPETITIVAS	PREGUNTA 11	Las labores que realiza son repetitivas y ello afecta su satisfacción como trabajador.	ESCALA LIKERT	
			PREGUNTA 12	El contenido de su trabajo es rutinario y constante durante todo su horario laboral. y eso impacta en su satisfacción como trabajador.	ESCALA LIKERT	
		I.3.2 DESARROLLO DE NUEVAS FUNCIONES	PREGUNTA 13	El cumplimiento de nuevas funciones le permite sentirse realizado (a) y satisfecho con su trabajo.	ESCALA LIKERT	
			PREGUNTA 14	Su trabajo le permite desarrollar habilidades y conocimientos nuevos, permitiéndole sentirse satisfecho con sus labores.	ESCALA LIKERT	
		I.3.3 ACTIVIDADES QUE NO CORRESPONDEN AL PUESTO DE TRABAJO	PREGUNTA 15	Las funciones que realiza no corresponden a su perfil laboral, y ello limita su desempeño en el trabajo.	ESCALA LIKERT	
			PREGUNTA 16	Realiza actividades que no son de su especialidad, y ello afecta su satisfacción como trabajador.	ESCALA LIKERT	

	I.4 EXIGENCIA LABORAL	I.4.1 GRADO DE CONCENTRACIÓN Y COMPLEJIDAD	PREGUNTA 17	El trabajo que realiza requiere alto grado de concentración y dedicación, y eso le satisface laboralmente.	ESCALA LIKERT
			PREGUNTA 18	Su trabajo se caracteriza por ser complejo y ello afecta su satisfacción en la aplicación de sus labores.	ESCALA LIKERT
		I.4.2 POSTURAS INCOMODAS POR VARIAS HORAS	PREGUNTA 19	El desarrollo de las labores se da en posturas incómodas durante varias horas al día, y ello afecta su satisfacción como trabajador.	ESCALA LIKERT
			PREGUNTA 20	Sus labores requieren permanecer por muchas horas de pie o sentado, afectando su condición de trabajo.	ESCALA LIKERT
		I.4.3 ESFUERZO DE VISTA O EXPOSICIÓN DE LA PIEL PROLONGADO	PREGUNTA 21	El desarrollo de las funciones asignadas le genera prolongada exposición de la piel durante varias horas, y ello afecta su condición de trabajo.	ESCALA LIKERT
			PREGUNTA 22	Sus exigencias laborales requieren de esfuerzo visual prolongado, y ello repercute en su satisfacción como trabajador.	ESCALA LIKERT
		I.4.4 EXIGENCIA DE PROACTIVIDAD Y CREATIVIDAD	PREGUNTA 23	Su trabajo requiere creatividad e iniciativa en cada labor haciéndolo (a) sentir satisfecho con las tareas que realiza.	ESCALA LIKERT
			PREGUNTA 24	Tiene exigencias de productividad que motivan su desempeño laboral.	ESCALA LIKERT
	I.5 PAPEL LABORAL Y DESARROLLO DE LA CARRERA	I.5.1 FUNCIONES NO RELACIONADAS CON LA ESPECIALIDAD PROFESIONAL	PREGUNTA 25	Las labores que realiza permiten el desarrollo de su especialidad profesional y ello motiva su satisfacción en el trabajo.	ESCALA LIKERT
			PREGUNTA 26	Su formación profesional y las exigencias actuales de su trabajo son compatibles y le generan gran satisfacción.	ESCALA LIKERT
		I.5.2 EXPECTATIVAS SOBRE EL PUESTO DE TRABAJO	PREGUNTA 27	Las funciones que desempeña corresponden a su perfil profesional, añadiéndole asertividad en su desempeño laboral.	ESCALA LIKERT
			PREGUNTA 28	El estatus de su puesto de trabajo corresponde a sus expectativas y ello lo hace sentir satisfecho laboralmente.	ESCALA LIKERT
		I.5.3 ASCENSO LABORAL	PREGUNTA 29	Las posibilidades para su promoción de ascenso son limitadas, y ello afecta en su reconocimiento personal.	ESCALA LIKERT
			PREGUNTA 30	Tiene exigencias alcanzables para el logro de un mejor puesto de trabajo en la Municipalidad, y ello motiva a su buen desempeño laboral.	ESCALA LIKERT
I.5.4 FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN PROFESIONAL		PREGUNTA 31	Existe apoyo para su formación personal y laboral, y ello suma a su satisfacción en el trabajo.	ESCALA LIKERT	
		PREGUNTA 32	Tiene oportunidades de desarrollo a través de capacitaciones en Instituciones Públicas, y ello le genera satisfacción como servidor público.	ESCALA LIKERT	
I.6 INTERACCIÓN SOCIAL		PREGUNTA 33	Tiene un equipo de trabajo asertivo, y ello contribuye en su desempeño laboral.	ESCALA LIKERT	

	ASPECTOS ORGANIZACIONALES	I.6.1 RELACIÓN CON COMPAÑEROS DE TRABAJO	PREGUNTA 34	Tiene dificultades en la relación con compañeros de trabajo que limitan su desempeño laboral.	ESCALA LIKERT	
		I.6.2 RELACIÓN CON EL JEFE INMEDIATO	PREGUNTA 35	Su dedicación y esfuerzo en el trabajo es reconocido y valorado por su jefe inmediato permitiéndolo (a) sentir satisfecho con sus labores.	ESCALA LIKERT	
			PREGUNTA 36	Tiene problemas en la relación con su jefe inmediato y ello influye en su satisfacción laboral.	ESCALA LIKERT	
		I.6.3 LOS SISTEMAS DE CONTROL DE PERSONAL	PREGUNTA 37	Los sistemas de control de personal en los horarios generan puntualidad y cumplimiento de ingreso y salida a los trabajadores, y ello crea buena condición laboral.	ESCALA LIKERT	
			PREGUNTA 38	La comunicación sobre los cambios que afectan su trabajo es clara y directa, la cual motiva a su buen desempeño laboral.	ESCALA LIKERT	
		I.6.4 PARTICIPACIÓN EN LA TOMA DE DECISIONES	PREGUNTA 39	Las labores que realiza son importantes y participa activamente en la toma de decisiones para su ejecución contribuyendo a su satisfacción como servidor público.	ESCALA LIKERT	
	PREGUNTA 40		El trabajo que desempeña contribuye positivamente en el Servicio Público Municipal, y ello motiva a su óptimo desempeño laboral.	ESCALA LIKERT		
	I.7 SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN	I.7.1 ASIGNACIÓN SALARIAL	PREGUNTA 41	El sueldo que recibe es confortable, y le genera gran beneficio económico.	ESCALA LIKERT	
			PREGUNTA 42	El salario asignado por el trabajo que realiza le brinda satisfacción y buen desempeño laboral.	ESCALA LIKERT	
		I.7.2 PROGRAMAS DE ESTIMULO ECONOMICO Y DE MÉRITO	PREGUNTA 43	Su trabajo es valorado y reconocido a través de programas de estímulos económicos aportando positivamente a su satisfacción como trabajador municipal.	ESCALA LIKERT	
			PREGUNTA 44	Su trabajo es valorado y reconocido a través de programas de reconocimiento de mérito aportando positivamente a su desempeño como trabajador municipal.	ESCALA LIKERT	
	V.D.: SATISFACCIÓN LABORAL	D.1 EXTRÍNSECO – CONDICIÓN DEL TRABAJO	D.1.1 DISTRIBUCIÓN FÍSICA DEL AMBIENTE	PREGUNTA 45	La distribución física del ambiente le facilita la realización de sus labores.	ESCALA LIKERT
				PREGUNTA 46	Tiene una infraestructura óptima para un buen desempeño de sus labores y ello aporta a su satisfacción en el trabajo.	ESCALA LIKERT
			D.1.2 VALOR AL TRABAJO POR PARTE DEL JEFE	PREGUNTA 47	Su jefe directo respalda y confía en su trabajo realizado.	ESCALA LIKERT
PREGUNTA 48				Recibe buen trato por parte de su jefe directo.reflejada en la confianza y flexibilidad ante permiso por dificultades personales.	ESCALA LIKERT	
PREGUNTA 49			La comodidad de su ambiente de trabajo es confortable y le ayuda al buen desempeño.	ESCALA LIKERT		

		D.1.3 COMODIDADES PARA UN BUEN DESEMPEÑO	PREGUNTA 50	La comodidad de su ambiente laboral es el demandado para su ritmo de trabajo y el cual aporta al cumplimiento de sus funciones.	ESCALA LIKERT
D.2 EXTRÍNSECO - BENEFICIOS ECONÓMICOS		D.2.1 EL SALARIO EN RELACIÓN A LAS EXIGENCIAS LABORALES	PREGUNTA 51	El sueldo que recibe es confortable y lo considera un beneficio económico valioso.	ESCALA LIKERT
			PREGUNTA 52	La asignación salarial está conforme a la carga laboral que desempeña, por ello trabaja a gusto.	ESCALA LIKERT
		D.2.2 EXCESO DEL HORARIO LABORAL	PREGUNTA 53	Tiene exceso de actividades a realizar en su jornada de trabajo y ello le suma horas extras reconocidas por la municipalidad.	ESCALA LIKERT
			PREGUNTA 54	El desempeño de tareas fuera del horario laboral es valorado y recompensado por la municipalidad.	ESCALA LIKERT
D.3 INTRÍNSECO - SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA		D.3.1 LAS FUNCIONES SE RELACIONAN A LAS EXPECTATIVAS PROFESIONALES Y PERSONALES	PREGUNTA 55	Le satisface que sus funciones se relacionen sus expectativas personales.	ESCALA LIKERT
			PREGUNTA 56	Su demanda laboral corresponde a sus competencias y habilidades profesionales.	ESCALA LIKERT
		D.3.2 SENSACIÓN DE BIENESTAR SOBRE LOS RESULTADOS	PREGUNTA 57	El resultado de su trabajo lo hace valioso e importante ante la Municipalidad.	ESCALA LIKERT
			PREGUNTA 58	Se encuentra satisfecho con el resultado de sus labores en la Municipalidad.	ESCALA LIKERT
D.4 INTRÍNSECO - RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL		D.4.1 TRATO RECIBIDO POR PARTE DE LA MUNICIPALIDAD	PREGUNTA 59	El trato recibido por parte de la Municipalidad le brinda reconocimiento personal y social.	ESCALA LIKERT
			PREGUNTA 60	Se encuentra satisfecho con el trato que recibe por parte de la Municipalidad.	ESCALA LIKERT
		D.4.2 RELACIONES CON EL ENTORNO LABORAL	PREGUNTA 61	Su relación con el entorno laboral contribuye a su satisfacción en el trabajo.	ESCALA LIKERT
			PREGUNTA 62	Se encuentra conforme con el nivel de comunicación que mantiene con su equipo de trabajo.	ESCALA LIKERT
		D.4.3 LAS FUNCIONES QUE PERMITEN DAR TODO EL POTENCIAL	PREGUNTA 63	Las funciones que realiza le permiten desarrollar todo su potencial en el trabajo.	ESCALA LIKERT
			PREGUNTA 64	Se encuentra satisfecho y reconocido laboralmente por las funciones que desempeña.	ESCALA LIKERT

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

ENCUESTA

LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUENTE PIEDRA. LIMA. 2019

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

TOTAL DE ACUERDO (TA)	DE ACUERDO (A)	INDECISO (I)
EN DESACUERDO (D)	TOTAL DESACUERDO (TD)	

Por favor llena tus datos personales:

AÑOS DE TRABAJO EN LA MUNICIPALIDAD

- 1.- Menos de un mes
- 2.- Entre 1 y 3 meses
- 3.- Más de 4 meses

EDAD

- 1.- 18-25 años
- 2.- 26-34 años
- 3.- 35-44 años
- 4.- 45 años más

SEXO

- 1.- Masculino
- 2.- Femenino

RÉGIMEN LABORAL QUE OCUPAS

- 1.- Empleados (REG. 276)
- 2.- Obreros (REG. 728)
- 3.- CAS
- 4.- Locadores

NIVEL DE ESTUDIOS

- 1.- Estudios Secundarios
- 2.- Estudios Técnicos
- 3.- Estudios Universitarios
- 4.- Post - Grado

Nº	ITEM	TOTAL DESACUERDO	DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTAL DE ACUERDO
		1	2	3	4	5
1	El ruido del ambiente laboral interfiere en el cumplimiento de sus labores afectando su satisfacción en el trabajo.					
2	Los exteriores de su oficina generan ruido que afectan su labor y su satisfacción laboral.					
3	El espacio de trabajo es adecuado para las labores que realiza y le genera satisfacción.					
4	Existe el espacio necesario para el cumplimiento de sus funciones el cual aporta a su satisfacción como trabajador.					
5	La implementación del ambiente de trabajo crea comodidad para el buen desempeño laboral.					
6	Cuenta con el equipo y materiales necesarios para realizar su trabajo y ello aporta a su buena condición laboral.					
7	Su jornada de trabajo se prolonga más de ocho horas diarias y ello repercute en su satisfacción laboral.					
8	Trabaja los fines de semana y durante días no laborales que afectan su satisfacción en el trabajo.					
9	Las funciones designadas cumplen con sus expectativas personales y profesionales haciéndolo (a) sentir satisfecho con su trabajo.					
10	Las funciones designadas cumplen con su nivel de conocimiento. y de experiencia en el rubro y ello lo hace sentir satisfecho laboralmente.					
11	Las labores que realiza son repetitivas y ello afecta su satisfacción como trabajador.					
12	El contenido de su trabajo es rutinario y constante durante todo su horario laboral y eso impacta en su satisfacción como trabajador.					
13	El cumplimiento de nuevas funciones le permite sentirse realizado (a) y satisfecho con su trabajo.					
14	Su trabajo le permite desarrollar habilidades y conocimientos nuevos, permitiéndole sentirse satisfecho con sus labores.					
15	Las funciones que realiza no corresponden a su perfil laboral, y ello limita su desempeño en el trabajo.					
16	Realiza actividades que no son de su especialidad, y ello afecta su satisfacción como trabajador.					
17	El trabajo que realiza requiere alto grado de concentración y dedicación, y eso le satisface laboralmente.					
18	Su trabajo se caracteriza por ser complejo y ello afecta su satisfacción en la aplicación de sus labores.					
19	El desarrollo de las labores se da en posturas incómodas durante varias horas al día, y ello afecta su satisfacción como trabajador.					
20	Sus labores requieren permanecer por muchas horas de pie o sentado, afectando su condición de trabajo.					
21	El desarrollo de las funciones asignadas le genera prolongada exposición de la piel durante varias horas y ello afecta su condición de trabajo.					

22	Sus exigencias laborales requieren de esfuerzo visual prolongado, y ello repercute en su satisfacción como trabajador.					
23	Su trabajo requiere creatividad e iniciativa en cada labor, haciéndolo (a) sentir satisfecho con las tareas que realiza.					
24	Tiene exigencias de productividad que motivan su desempeño laboral.					
25	Las labores que realiza permiten el desarrollo de su especialidad profesional y ello motiva su satisfacción en el trabajo.					
26	Su formación profesional y las exigencias actuales de su trabajo son compatibles y le generan gran satisfacción					
27	Las funciones que desempeña corresponden a su perfil profesional, añadiéndole asertividad en su desempeño laboral.					
28	El estatus de su puesto de trabajo corresponde a sus expectativas y ello lo hace sentir satisfecho laboralmente.					
29	Las posibilidades para su promoción de ascenso son limitadas, y ello afecta en su reconocimiento personal.					
30	Tiene exigencias alcanzables para el logro de un mejor puesto de trabajo en la Municipalidad, y ello motiva a su buen desempeño laboral.					
31	Existe apoyo para su formación personal y laboral, y ello suma a su satisfacción en el trabajo.					
32	Tiene oportunidades de desarrollo a través de capacitaciones en Instituciones Públicas, y ello le genera satisfacción como servidor público.					
33	Tiene un equipo de trabajo asertivo, y ello contribuye en su desempeño laboral.					
34	Tiene dificultades en la relación con compañeros de trabajo que limitan su desempeño laboral.					
35	Su dedicación y esfuerzo en el trabajo es reconocido y valorado por su jefe inmediato, permitiéndolo (a) sentir satisfecho con sus labores.					
36	Tiene problemas en la relación con su jefe inmediato, y ello influye en su satisfacción laboral.					
37	Los sistemas de control de personal en los horarios generan puntualidad y cumplimiento de ingreso y salida a los trabajadores, y ello crea buena condición laboral.					
38	La comunicación sobre los cambios que afectan su trabajo es clara y directa, la cual motiva a su buen desempeño laboral.					
39	Las labores que realiza son importantes y participa activamente en la toma de decisiones para su ejecución, contribuyendo a su satisfacción como servidor público.					
40	El trabajo que desempeña contribuye positivamente en el Servicio Público Municipal, y ello motiva a su óptimo desempeño laboral.					
41	El sueldo que recibe es confortable y le genera gran beneficio económico.					
42	El salario asignado por el trabajo que realiza le brinda satisfacción y buen desempeño laboral.					

43	Su trabajo es valorado y reconocido a través de programas de estímulos económicos, aportando positivamente a su satisfacción como trabajador municipal.					
44	Su trabajo es valorado y reconocido a través de programas de reconocimiento de mérito, aportando positivamente a su desempeño como trabajador municipal.					
45	La distribución física del ambiente le facilita la realización de sus labores.					
46	Tiene una infraestructura óptima para un buen desempeño de sus labores y ello aporta a su satisfacción en el trabajo.					
47	Su jefe directo respalda y confía en su trabajo realizado.					
48	Recibe buen trato por parte de su jefe directo reflejada en la confianza y flexibilidad ante permiso por dificultades personales.					
49	La comodidad de su ambiente de trabajo es confortable y le ayuda al buen desempeño.					
50	La comodidad de su ambiente laboral es el demandado para su ritmo de trabajo y el cual aporta al cumplimiento de sus funciones.					
51	El sueldo que recibe es confortable y lo considera un beneficio económico valioso.					
52	La asignación salarial está conforme a la carga laboral que desempeña, por ello trabaja a gusto.					
53	Tiene exceso de actividades a realizar en su jornada de trabajo y ello le suma horas extras reconocidas por la municipalidad.					
54	El desempeño de tareas fuera del horario laboral es valorado y recompensado por la municipalidad.					
55	Le satisface que sus funciones se relacionen sus expectativas personales.					
56	Su demanda laboral corresponde a sus competencias y habilidades profesionales.					
57	El resultado de su trabajo lo hace valioso e importante ante la Municipalidad.					
58	Se encuentra satisfecho con el resultado de sus labores en la Municipalidad.					
59	El trato recibido por parte de la Municipalidad le brinda reconocimiento personal y social.					
60	Se encuentra satisfecho con el trato que recibe por parte de la Municipalidad.					
61	Su relación con el entorno laboral contribuye a su satisfacción en el trabajo.					
62	Se encuentra conforme con el nivel de comunicación que mantiene con su equipo de trabajo.					
63	Las funciones que realiza le permiten desarrollar todo su potencial en el trabajo.					
64	Se encuentra satisfecho y reconocido laboralmente por las funciones que desempeña.					

Anexo 4: Validación de instrumento

ANEXO N° 01

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a):

FERNANDO LUIS TAM WONG

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de **TALLER DE TESIS** de la carrera de **Administración De Negocios**, por lo cual, le SOLICITO SU PARTICIPACION en la Validez de los instrumentos de investigación para la Tesis con los cuales realizaré la recolección de información necesaria para el desarrollo de mi investigación para la tesis, y poder optar por el Grado Académico de **LICENCIADO EN ADMINISTRACION**.

Mi tesis se titula: "**LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUENTE PIEDRA, LIMA, 2019**". y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos, recurro y apelo a su connotada experiencia a efecto que se sirva aprobar el instrumento aludido.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables, dimensiones e indicadores.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Matriz de consistencia
- Operacionalización de las variables.
- Instrumento

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.


Firma
Bach. Deysi Linn Ortiz Tarazona

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES

VARIABLE 1:

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL.- Pando, Varillas, Aranda, y Elizalde (2016), El concepto factores psicosociales se ha utilizado para señalar aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido de trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o la salud (física, psíquica o social) del trabajador, como al desarrollo del trabajo. *“Los factores psicosociales son susceptibles de provocar daños a la salud de los trabajadores, pero también pueden influir positivamente”*

Dimensiones de la variable 1:

Dimensión 1:

CONDICIONES DEL LUGAR DE TRABAJO.- Pando, Varillas, Aranda, y Elizalde (2016) Se refiere al diseño, espacios, materiales utilizados y elementos que componen el lugar, dependiendo de la labor que se va a desarrollar, los cuales condicionan la salud, seguridad y bienestar del trabajador, y por ende se debe desarrollar planes preventivos para mantener y mejorar la salud.

INDICADORES

Ruido.- Dra. Pando y la Dra. Aranda (2016) El ruido constituye un contaminante que está presente en el ambiente y medio ocupacional, definido como un sonido desagradable.

Espacio de Trabajo.- Eempleo (2013) Señala que se refiere al espacio fijo donde el trabajador desempeña sus funciones; el lugar de trabajo debe estar diseñado de acuerdo a las necesidades del puesto; lo que quiere decir que debe de tener el tamaño y la decoración correcta para el desarrollo del mismo.

Implementación.- En el artículo N°. 60 de ley N°. 29783 – Ley de Seguridad y Salud en el trabajo, se encuentra estipulado que: “El empleador proporciona a sus trabajadores equipos de protección personal adecuados, según el tipo de trabajo y riesgos específicos presentes en el desempeño de sus funciones, cuando no se puedan eliminar en su origen los riesgos”

Dimensión 2:

CARGA DE TRABAJO.- Confederación Regional de Organizaciones Empresariales de Murcia (2013), La carga de trabajo es el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral.

INDICADORES

Horario Laboral mayor a 08 horas.- Gestión (2014), La constitución política del Perú establece que una jornada de trabajo debe tener como máximo 8 horas diarias o 48 horas a la semana. En esta situación el trabajador se encuentra laborando más horas de lo establecido por ley.

Funciones Designadas en relación al Nivel de Conocimiento y Habilidades.- Se refiere a la situación en la que las exigencias hacia el trabajador implican un proceso mental superior a sus capacidades.

Dimensión 3:

CONTENIDO Y CARACTERÍSTICAS DE LA TAREA.- Unión General de Trabajadores UGT (2012), Es el grado en el que el conjunto de tareas que desempeña el trabajador activa una cierta variedad de capacidades, responden a sus necesidades y expectativas y permiten su desarrollo personal y psicológico.

INDICADORES

Funciones Rutinarias o Repetitivas.- Situación en la que el trabajador se encuentra laborando en un trabajo repetitivo y monótono en el que todos los días realiza las mismas actividades y donde no tiene la oportunidad de aportar ni de aprender nada nuevo.

Desarrollo de Nuevas Funciones.- Situación en la que el empleador dispone la realización de nuevas tareas y responsabilidades al trabajador fuera de las responsabilidades del trabajo mismo, que permiten conocer más el desempeño del trabajador.

Actividades que no corresponden al Puesto de Trabajo.- Situación en la que el trabajador debe o es obligado a asumir, por diversas circunstancias, puestos de otros colaboradores ya sea por vacaciones, despidos o renunciadas.

Dimensión 4:

EXIGENCIA LABORAL.- Noriega (1989), Las necesidades específicas que impone el proceso laboral a los trabajadores como consecuencia de las actividades que ellos desarrollan y de las formas de organización y división técnica del trabajo en un centro laboral. Desde esta perspectiva se entiende que la exigencia laboral supera al trabajador cuando este se ve imposibilitado y no puede seguir el ritmo que pone la empresa.

INDICADORES

Grado de Concentración y Complejidad.- Situación en la que las exigencias laborales implican un alto grado de esfuerzo mental por parte del trabajador y un tratamiento especial o diferente a las labores cotidianas debido a la complejidad de las mismas.

Posturas Incómodas por varias horas.- Prevalia cgp (2013) La ergonomía estudia la relación entre el entorno de trabajo (lugar de trabajo), y quienes realizan el trabajo (los trabajadores). El trabajador está expuesto a sufrir lesiones cuando este experimenta posturas forzadas, movimientos repetitivos, cuando aplica la fuerza al trabajar y cuando manipula manualmente la carga.

Esfuerzo de Vista o Exposición de la Piel prolongado.- El trabajador, para poder desempeñar sus labores, necesita desarrollar un uso prolongado de la vista en trabajos administrativos y exposición de la piel par trabajos operativos respectivamente.

Exigencia de Proactividad y Creatividad.- Situación en la que el empleador espera más de sus trabajadores sin necesidad de pedírselos. El empleador busca que sus trabajadores sean proactivos y tengan iniciativa propia.

Dimensión 5:

PAPEL LABORAL Y DESARROLLO DE LA CARRERA.- García (2005), Proceso formalizado y secuencial que se concentra en la planeación de la carrera futura de los empleados, que tienen potencial para ocupar cargos más elevados dentro de la organización.

INDICADORES

Funciones no relacionadas con la especialidad profesional.- Ministerio de la Protección Social de Colombia (2010), Situación que se presenta, sobre todo en personal antiguo o de edad, en la cual no se encuentran familiarizados con las nuevas tendencias o nuevas actualizaciones del ámbito de su trabajo.

Expectativas sobre el Puesto de Trabajo.- Situación en la que el trabajador siente que merece un mejor puesto laboral, porque considera que su experiencia profesional y laboral supera al puesto o porque el empleador no reconoce el aporte del trabajador.

Ascenso Laboral.- Aquella situación que el trabajador tiene como oportunidades de ascender o de crecer dentro de la organización, ya sea por: favoritismos dentro de los mismos trabajadores, por contratar a nuevo personal o porque no existen puestos disponibles.

Formación y Capacitación Profesional.- Ministerio de la Protección Social de Colombia (2010), se refiere a aquellas actividades que realiza la empresa para mejorar los conocimientos, aptitudes y habilidades del trabajador.

Dimensión 6:

INTERACCIÓN SOCIAL Y ASPECTOS ORGANIZACIONALES.- Rizo (2006), La interacción es siempre comunicación con otro distinto a uno mismo, y es mediante este proceso que los sujetos sociales adquieren capacidad reflexiva para verse a sí mismos y se entiende por aspectos organizacionales a las necesidades y objetivos de la empresa, así como todos los pasos o fases para llegar a ellos, las políticas y las restricciones que se tienen que respetar y quienes son los responsables de cada proceso.

INDICADORES

Relación con Compañeros de Trabajo.- Ministerio de la Protección Social de Colombia (2010), Se refiere a la dificultad que tiene el trabajador para empatizar o encajar con sus demás compañeros de trabajo.

Relación con el Jefe Inmediato.- Obregón (2010), se refiere a que el trabajador tiene una mala comunicación y/o interacción con su jefe inmediato dando lugar a una situación tensa hasta inexistente.

Los Sistemas de Control de Personal.- Gestión Integral de Recursos Humanos (2009), El control de personal es un proceso administrativo que se desarrolla con el objetivo de conocer y llevar un control sobre todo las ausencias laborales, tardanzas y desempeño de los trabajadores.

Participación en la Toma de Decisiones.- Ministerio de la Protección Social de Colombia (2010), Se refiere a la autonomía que tiene el trabajador para tomar decisiones acerca de cómo llevar a cabo su trabajo, ya sea el ritmo, el orden de las actividades y el tiempo destinado a cada uno y el tiempo de descanso.

Dimensión 7:

SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN.- Pujol y Osorio (2004), Se refiere a aumentar la efectividad de la retribución como herramienta para atraer, retener, motivar, comunicar objetivos, orientaciones estratégicas y valores corporativos, e incrementar la satisfacción de los empleados con respecto al salario reduciendo la conflictividad laboral.

INDICADORES

Asignación Salarial.- Ministerio de la Protección Social de Colombia (2010), Se refiere a la retribución económica que percibe el trabajador por sus servicios prestados.

Programas de Estimulo Económico y de Mérito.- Chiavenato (1994), Se refieren a todos los pagos extras y reconocimiento que tiene el trabajador de manera adicional a su salario.

VARIABLE 2:

SATISFACCIÓN LABORAL. – Herzberg (1967), Define una teoría que explica la satisfacción laboral la cual la denomino: teoría de los dos factores: los factores extrínsecos y los factores intrínsecos.

Palma (2005), Es la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional.

Dimensiones de la variable 2:

Dimensión 1:

EXTRÍNSECO – CONDICIÓN DEL TRABAJO. – Palma (2005), Este término se define como la evaluación del trabajo en función de la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral.

INDICADORES

Distribución Física Del Ambiente. - Hablando de forma amplia, el trabajador considera importante los lugares que están libre de correr algún tipo de accidente y que sea cómodo para realizar la labor.

Valor al Trabajo por parte del jefe.- Locke (1976), Los trabajadores siempre van a desear laborar con las mejores condiciones que les ayude a cumplir sus metas.

Comodidades para un buen desempeño.- Chiang y Martín (2010), Preferencias de los trabajadores: 1. El deseo de confort físico basado en las necesidades físicas del individuo y 2. El deseo de condiciones que faciliten y no bloqueen la consecución de sus metas.

Dimensión 2:

EXTRÍNSECO – BENEFICIOS ECONÓMICOS. – (Palma, 2005), Este término se define como la disposición al trabajo en función de aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada.

INDICADORES

El Salario en relación a las Exigencias Laborales.- Fuentes (2012), Tener mejores sueldos por la actividad que realizan es una de las formas en las que el empleador otorga satisfacción, y a su vez, la empresa logra mejorar las relaciones con sus trabajadores.

Exceso del horario laboral.- La distribución imparcial y extendida del horario de trabajo contribuye positiva o negativamente en la satisfacción del trabajador.

Dimensión 3:

EXTRÍNSECO – SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA.- (Palma, 2005), Este término se define como la disposición al trabajo en función de atribuciones asociadas con el trabajo (sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material).

INDICADORES

Las funciones se relacionan a las expectativas profesionales y personales.-

Fuentes (2012), Grado en que el puesto tiene un impacto sobre la vida o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.

Sensación de Bienestar sobre los resultados.- Situación de satisfacción sobre los resultados obtenidos en el trabajo por parte del trabajador y que influyen en su satisfacción laboral.

Dimensión 4:

EXTRÍNSECO – RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL.- (Palma, 2005), Este término se define como la tendencia evaluativa del trabajo en función del reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos en resultados indirectos.

INDICADORES

Trato recibido por parte de la Municipalidad.- Herzberg (1959), A mayor estímulo que de la empresa mayor será la satisfacción laboral.

Relaciones con el Entorno Laboral.- Situación en la que el trabajador brinda y recibe trato por parte de su equipo de trabajo y que le genera satisfacción.

Funciones que permiten dar todo el potencial.- Locke (1984), En el tema de la promoción es un gran estímulo dado por la empresa a los trabajadores que aspiren a crecer más. Normalmente la promoción se da a trabajadores que tienen habilidades o destrezas para manejar gente.

ANEXO N° 03

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS
VARIABLE INDEPENDIENTE: FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL**

N°	ITEM	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
I. CONDICIONES DEL LUGAR DE TRABAJO								
I.I. RUIDO								
1	El ruido del ambiente laboral interfiere en el cumplimiento de sus labores afectando su satisfacción en el trabajo.	✓		✓		✓		
2	Los exteriores de su oficina generan ruido que afectan sus labores y satisfacción laboral.	✓		✓		✓		
I.II. ESPACIO DE TRABAJO								
3	El espacio de trabajo es adecuado para las labores que realiza y le genera satisfacción.	✓		✓		✓		
4	Existe el espacio necesario para el cumplimiento de sus funciones el cual aporta a su satisfacción como trabajador.	✓		✓		✓		
I.III. IMPLEMENTACIÓN								
5	La implementación del ambiente de trabajo crea comodidad para el buen desempeño laboral.	✓		✓		✓		
6	Cuenta con el equipo y materiales necesarios para realizar su trabajo y ello aporta a su buena condición laboral.	✓		✓		✓		
II. CARGA DE TRABAJO								
II.I. HORARIO LABORAL MAYOR A 08 HORAS								
7	Su jornada de trabajo se prolonga más de ocho horas diarias, y ello repercute en su satisfacción laboral.	✓		✓		✓		
8	Trabaja los fines de semana y durante días no laborales, que afectan su satisfacción en el trabajo.	✓		✓		✓		
II.II. FUNCIONES DESIGNADAS EN RELACIÓN AL NIVEL DE CONOCIMIENTO Y HABILIDADES								
9	Las funciones designadas cumplen con sus expectativas personales y profesionales, haciéndolo (a) sentir satisfecho con su trabajo.	✓		✓		✓		
10	Las funciones designadas cumplen con su nivel de conocimiento, y de experiencia en el rubro, y ello lo hace sentir satisfecho laboralmente.	✓		✓		✓		
III. CONTENIDO Y CARACTERÍSTICAS DE LA TAREA								
III.I. FUNCIONES RUTINARIAS O REPETITIVAS								
11	Las labores que realiza son repetitivas y ello afecta su satisfacción como trabajador.	✓		✓		✓		
12	El contenido de su trabajo es rutinario y constante durante todo su horario laboral, y eso impacta en su satisfacción como trabajador.	✓		✓		✓		
III.II. DESARROLLO DE NUEVAS FUNCIONES								
13	El cumplimiento de nuevas funciones le permite sentirse realizado (a) y satisfecho con su trabajo.	✓		✓		✓		
14	Su trabajo le permite desarrollar habilidades y conocimientos nuevos, permitiéndole sentirse satisfecho con sus labores.	✓		✓		✓		
III.III. ACTIVIDADES QUE NO CORRESPONDEN AL PUESTO DE TRABAJO								
15	Las funciones que realiza no corresponden a su perfil laboral, y ello limita su desempeño en el trabajo.	✓		✓		✓		
16	Realiza actividades que no son de su especialidad, y ello afecta su satisfacción como trabajador.	✓		✓		✓		

IV. EXIGENCIA LABORAL		SI	No	SI	No	SI	No
IV.I. GRADO DE CONCENTRACIÓN Y COMPLEJIDAD							
17	El trabajo que realiza requiere alto grado de concentración y dedicación, y eso le satisface laboralmente.	✓		✓		✓	
18	Su trabajo se caracteriza por ser complejo y ello afecta su satisfacción en la aplicación de sus labores.	✓		✓		✓	
IV.II. POSTURAS INCOMODAS POR VARIAS HORAS							
19	El desarrollo de las labores se da en posturas incómodas durante varias horas al día, y ello afecta su satisfacción como trabajador.	✓		✓		✓	
20	Sus labores requieren permanecer por muchas horas de pie o sentado, afectando su condición de trabajo.	✓		✓		✓	
IV.III. ESFUERZO DE VISTA O EXPOSICIÓN DE LA PIEL PROLONGADO							
21	El desarrollo de las funciones asignadas, le genera prolongada exposición de la piel durante varias horas, y ello afecta su condición de trabajo.	✓		✓		✓	
22	Sus exigencias laborales requieren de esfuerzo visual prolongado, y ello repercute en su satisfacción como trabajador.	✓		✓		✓	
IV.IV. EXIGENCIA DE PROACTIVIDAD Y CREATIVIDAD							
23	Su trabajo requiere creatividad e iniciativa en cada labor, haciéndolo (a) sentir satisfecho con las tareas que realiza.	✓		✓		✓	
24	Tiene exigencias de productividad que motivan su desempeño laboral.	✓		✓		✓	
V. PAPEL LABORAL Y DESARROLLO DE LA CARRERA		SI	No	SI	No	SI	No
V.I. FUNCIONES NO RELACIONADAS CON LA ESPECIALIDAD PROFESIONAL							
25	Las labores que realiza permiten el desarrollo de su especialidad profesional y ello motiva su satisfacción en el trabajo.	✓		✓		✓	
26	Su formación profesional y las exigencias actuales de su trabajo son compatibles y le generan gran satisfacción.	✓		✓		✓	
V.II. EXPECTATIVAS SOBRE EL PUESTO DE TRABAJO							
27	Las funciones que desempeña corresponden a su perfil profesional, añadiéndole asertividad en su desempeño laboral.	✓		✓		✓	
28	El estatus de su puesto de trabajo corresponde a sus expectativas y ello lo hace sentir satisfecho laboralmente.	✓		✓		✓	
V.III. ASCENSO LABORAL							
29	Las posibilidades para su promoción de ascenso son limitadas, y ello afecta en su reconocimiento personal.	✓		✓		✓	
30	Tiene exigencias alcanzables para el logro de un mejor puesto de trabajo en la Municipalidad, y ello motiva a su buen desempeño laboral.	✓		✓		✓	
V.IV. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN PROFESIONAL							
31	Existe apoyo para su formación personal y laboral, y ello suma a su satisfacción en el trabajo.	✓		✓		✓	
32	Tiene oportunidades de desarrollo a través de capacitaciones en Instituciones Públicas, y ello le genera satisfacción como servidor público.	✓		✓		✓	
VI. INTERACCIÓN SOCIAL Y ASPECTOS ORGANIZACIONALES		SI	No	SI	No	SI	No
VI.I. RELACIÓN CON COMPAÑEROS DE TRABAJO							
33	Tiene un equipo de trabajo asertivo, y ello contribuye en su desempeño laboral.	✓		✓		✓	
34	Tiene dificultades en la relación con compañeros de trabajo, que limitan su desempeño laboral.	✓		✓		✓	

VI.II. RELACIÓN CON EL JEFE INMEDIATO							
35	Su dedicación y esfuerzo en el trabajo es reconocido y valorado por su jefe inmediato, permitiéndolo (a) sentir satisfecho con sus labores.	✓		✓		✓	
36	Tiene problemas en la relación con su jefe inmediato, y ello influye en su satisfacción laboral.	✓		✓		✓	
VI.III. LOS SISTEMAS DE CONTROL DE PERSONAL							
37	Los sistemas de control de personal en los horarios generan puntualidad y cumplimiento de ingreso y salida a los trabajadores, y ello crea buena condición laboral.	✓		✓		✓	
38	La comunicación sobre los cambios que afectan su trabajo, es clara y directa, la cual motiva a su buen desempeño laboral.	✓		✓		✓	
VI.IV. PARTICIPACIÓN EN LA TOMA DE DECISIONES							
39	Las labores que realiza son importantes y participa activamente en la toma de decisiones para su ejecución, contribuyendo a su satisfacción como servidor público.	✓		✓		✓	
40	El trabajo que desempeña, contribuye positivamente en el Servicio Público Municipal, y ello motiva a su óptimo desempeño laboral.	✓		✓		✓	
VII. SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN		Si	No	Si	No	Si	No
VII.I. ASIGNACIÓN SALARIAL							
41	El sueldo que recibe es confortable, y le genera gran beneficio económico.	✓		✓		✓	
42	El salario asignado por el trabajo que realiza, le brinda satisfacción y buen desempeño laboral.	✓		✓		✓	
VII.II. PROGRAMAS DE ESTIMULO ECONÓMICO Y DE MÉRITO							
43	Su trabajo es valorado y reconocido a través de programas de estímulos económicos, aportando positivamente a su satisfacción como trabajador municipal.	✓		✓		✓	
44	Su trabajo es valorado y reconocido a través de programas de reconocimiento de mérito, aportando positivamente a su desempeño como trabajador municipal.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

.....*Tomás Wang Fernández Luis*.....

DNI:*22577890*.....

Especialidad del validador:*Dr. Abm. de Negocio y Global*.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

22 de *10* del 20*20*


Firma del Validador

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS
VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN LABORAL**

Nº	ITEM	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
I. EXTRÍNSECO – CONDICIÓN DEL TRABAJO								
I.I. DISTRIBUCIÓN FÍSICA DEL AMBIENTE								
1	La distribución física del ambiente le facilita la realización de sus labores.	✓		✓		✓		
2	Tiene una infraestructura óptima para un buen desempeño de sus labores y ello aporta a su satisfacción en el trabajo.	✓		✓		✓		
I.II. VALOR AL TRABAJO POR PARTE DEL JEFE								
3	Su jefe directo respalda y confía en su trabajo realizado.	✓		✓		✓		
4	Recibe buen trato por parte de su jefe directo, reflejada en la confianza y flexibilidad ante permiso por dificultades personales.	✓		✓		✓		
I.III. COMODIDADES PARA UN BUEN DESEMPEÑO								
5	La comodidad de su ambiente de trabajo es confortable y le ayuda al buen desempeño.	✓		✓		✓		
6	La comodidad de su ambiente laboral es el demandado para su ritmo de trabajo y el cual aporta al cumplimiento de sus funciones.	✓		✓		✓		
II. EXTRÍNSECO - BENEFICIOS ECONÓMICOS								
II.I. EL SALARIO EN RELACIÓN A LAS EXIGENCIAS LABORALES								
7	El sueldo que recibe es confortable y lo considera un beneficio económico valioso.	✓		✓		✓		
8	La asignación salarial está conforme a la carga laboral que desempeña, por ello trabaja a gusto.	✓		✓		✓		
II.II. EXCESO DEL HORARIO LABORAL								
9	Tiene exceso de actividades a realizar en su jornada de trabajo y ello le suma horas extras reconocidas por la municipalidad.	✓		✓		✓		
10	El desempeño de tareas fuera del horario laboral es valorado y recompensado por la municipalidad.	✓		✓		✓		
III. INTRÍNSECO - SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA								
III.I. LAS FUNCIONES SE RELACIONAN A LAS EXPECTATIVAS PROFESIONALES Y PERSONALES								
11	Le satisface que sus funciones se relacionen sus expectativas personales.	✓		✓		✓		
12	Su demanda laboral corresponde a sus competencias y habilidades profesionales.	✓		✓		✓		
III.II. SENSACIÓN DE BIENESTAR SOBRE LOS RESULTADOS								
13	El resultado de su trabajo lo hace valioso e importante ante la Municipalidad.	✓		✓		✓		
14	Se encuentra satisfecho con el resultado de sus labores en la Municipalidad.	✓		✓		✓		
IV. INTRÍNSECO - RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL								
IV.I. TRATO RECIBIDO POR PARTE DE LA MUNICIPALIDAD								
15	El trato recibido por parte de la Municipalidad le brinda reconocimiento personal y social.	✓		✓		✓		

16	Se encuentra satisfecho con el trato que recibe por parte de la Municipalidad.	✓		✓		✓		
IV.II. RELACIONES CON EL ENTORNO LABORAL								
17	Su relación con el entorno laboral contribuye a su satisfacción en el trabajo.	✓		✓		✓		
18	Se encuentra conforme con el nivel de comunicación que mantiene con su equipo de trabajo.	✓		✓		✓		
IV.III. LAS FUNCIONES QUE PERMITEN DAR TODO EL POTENCIAL								
19	Las funciones que realiza le permiten desarrollar todo su potencial en el trabajo.	✓		✓		✓		
20	Se encuentra satisfecho y reconocido laboralmente por las funciones que desempeña.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

Fernando Fernando Luis

DNI : *079 77890*

Especialidad del validador: *Dr. Adm. Negocios Globales*

27 de 10 del 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Validador

ANEXO N° 01

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a):

ERNESTO ORCE GUEVARA

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de **TALLER DE TESIS** de la carrera de **Administración De Negocios**, por lo cual, le SOLICITO SU PARTICIPACION en la Validez de los instrumentos de investigación para la Tesis con los cuales realizaré la recolección de información necesaria para el desarrollo de mi investigación para la tesis, y poder optar por el Grado Académico de **LICENCIADO EN ADMINISTRACION**.

Mi tesis se titula: **"LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUENTE PIEDRA, LIMA, 2019"**. y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos, recorro y apelo a su connotada experiencia a efecto que se sirva aprobar el instrumento aludido.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables, dimensiones e indicadores.
- **Certificado de validez de contenido de los instrumentos.**
- Matriz de consistencia
- Operacionalización de las variables.
- **Instrumento**

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Bach. Deysi Linn Ortiz Tarazona

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES

VARIABLE 1:

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL.- Pando, Varillas, Aranda, y Elizalde (2016), El concepto factores psicosociales se ha utilizado para señalar aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido de trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o la salud (física, psíquica o social) del trabajador, como al desarrollo del trabajo. *"Los factores psicosociales son susceptibles de provocar daños a la salud de los trabajadores, pero también pueden influir positivamente"*

Dimensiones de la variable 1:

Dimensión 1:

CONDICIONES DEL LUGAR DE TRABAJO.- Pando, Varillas, Aranda, y Elizalde (2016) Se refiere al diseño, espacios, materiales utilizados y elementos que componen el lugar, dependiendo de la labor que se va a desarrollar, los cuales condicionan la salud, seguridad y bienestar del trabajador, y por ende se debe desarrollar planes preventivos para mantener y mejorar la salud.

INDICADORES

Ruido.- Dra. Pando y la Dra. Aranda (2016) El ruido constituye un contaminante que está presente en el ambiente y medio ocupacional, definido como un sonido desagradable.

Espacio de Trabajo.- Eempleo (2013) Señala que se refiere al espacio fijo donde el trabajador desempeña sus funciones; el lugar de trabajo debe estar diseñado de acuerdo a las necesidades del puesto; lo que quiere decir que debe de tener el tamaño y la decoración correcta para el desarrollo del mismo.

Implementación.- En el artículo N°. 60 de ley N°. 29783 – Ley de Seguridad y Salud en el trabajo, se encuentra estipulado que: "El empleador proporciona a sus trabajadores equipos de protección personal adecuados, según el tipo de trabajo y riesgos específicos presentes en el desempeño de sus funciones, cuando no se puedan eliminar en su origen los riesgos"

Dimensión 2:

CARGA DE TRABAJO.- Confederación Regional de Organizaciones Empresariales de Murcia (2013), La carga de trabajo es el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral.

INDICADORES

Horario Laboral mayor a 08 horas.- Gestión (2014), La constitución política del Perú establece que una jornada de trabajo debe tener como máximo 8 horas diarias o 48 horas a la semana. En esta situación el trabajador se encuentra laborando más horas de lo establecido por ley.

Funciones Designadas en relación al Nivel de Conocimiento y Habilidades.- Se refiere a la situación en la que las exigencias hacia el trabajador implican un proceso mental superior a sus capacidades.

Dimensión 3:

CONTENIDO Y CARACTERISTICAS DE LA TAREA.- Unión General de Trabajadores UGT (2012), Es el grado en el que el conjunto de tareas que desempeña el trabajador activa una cierta variedad de capacidades, responden a sus necesidades y expectativas y permiten su desarrollo personal y psicológico.

INDICADORES

Funciones Rutinarias o Repetitivas.- Situación en la que el trabajador se encuentra laborando en un trabajo repetitivo y monótono en el que todos los días realiza las mismas actividades y donde no tiene la oportunidad de aportar ni de aprender nada nuevo.

Desarrollo de Nuevas Funciones.- Situación en la que el empleador dispone la realización de nuevas tareas y responsabilidades al trabajador fuera de las responsabilidades del trabajo mismo, que permiten conocer más el desempeño del trabajador.

Actividades que no corresponden al Puesto de Trabajo.- Situación en la que el trabajador debe o es obligado a asumir, por diversas circunstancias, puestos de otros colaboradores ya sea por vacaciones, despidos o renuncias.

Dimensión 4:

EXIGENCIA LABORAL.- Noriega (1989), Las necesidades específicas que impone el proceso laboral a los trabajadores como consecuencia de las actividades que ellos desarrollan y de las formas de organización y división técnica del trabajo en un centro laboral. Desde esta perspectiva se entiende que la exigencia laboral supera al trabajador cuando este se ve imposibilitado y no puede seguir el ritmo que pone la empresa.

INDICADORES

Grado de Concentración y Complejidad.- Situación en la que las exigencias laborales implican un alto grado de esfuerzo mental por parte del trabajador y un tratamiento especial o diferente a las labores cotidianas debido a la complejidad de las mismas.

Posturas Incómodas por varias horas.- Prevalia cgp (2013) La ergonomía estudia la relación entre el entorno de trabajo (lugar de trabajo), y quienes realizan el trabajo (los trabajadores). El trabajador está expuesto a sufrir lesiones cuando este experimenta posturas forzadas, movimientos repetitivos, cuando aplica la fuerza al trabajar y cuando manipula manualmente la carga.

Esfuerzo de Vista o Exposición de la Piel prolongado.- El trabajador, para poder desempeñar sus labores, necesita desarrollar un uso prolongado de la vista en trabajos administrativos y exposición de la piel par trabajos operativos respectivamente.

Exigencia de Proactividad y Creatividad.- Situación en la que el empleador espera más de sus trabajadores sin necesidad de pedirselos. El empleador busca que sus trabajadores sean proactivos y tengan iniciativa propia.

Dimensión 5:

PAPEL LABORAL Y DESARROLLO DE LA CARRERA.- García (2005), Proceso formalizado y secuencial que se concentra en la planeación de la carrera futura de los empleados, que tienen potencial para ocupar cargos más elevados dentro de la organización.

INDICADORES

Funciones no relacionadas con la especialidad profesional.- Ministerio de la Protección Social de Colombia (2010), Situación que se presenta, sobre todo en personal antiguo o de edad, en la cual no se encuentran familiarizados con las nuevas tendencias o nuevas actualizaciones del ámbito de su trabajo.

Expectativas sobre el Puesto de Trabajo.- Situación en la que el trabajador siente que merece un mejor puesto laboral, porque considera que su experiencia profesional y laboral supera al puesto o porque el empleador no reconoce el aporte del trabajador.

Ascenso Laboral.- Aquella situación que el trabajador tiene como oportunidades de ascender o de crecer dentro de la organización, ya sea por: favoritismos dentro de los mismos trabajadores, por contratar a nuevo personal o porque no existen puestos disponibles.

Formación y Capacitación Profesional.- Ministerio de la Protección Social de Colombia (2010), se refiere a aquellas actividades que realiza la empresa para mejorar los conocimientos, aptitudes y habilidades del trabajador.

Dimensión 6:

INTERACCIÓN SOCIAL Y ASPECTOS ORGANIZACIONALES.- Rizo (2006), La interacción es siempre comunicación con otro distinto a uno mismo, y es mediante este proceso que los sujetos sociales adquieren capacidad reflexiva para verse a sí mismos y se entiende por aspectos organizacionales a las necesidades y objetivos de la empresa, así como todos los pasos o fases para llegar a ellos, las políticas y las restricciones que se tienen que respetar y quienes son los responsables de cada proceso.

INDICADORES

Relación con Compañeros de Trabajo.- Ministerio de la Protección Social de Colombia (2010), Se refiere a la dificultad que tiene el trabajador para empatizar o encajar con sus demás compañeros de trabajo.

Relación con el Jefe Inmediato.- Obregón (2010), se refiere a que el trabajador tiene una mala comunicación y/o interacción con su jefe inmediato dando lugar a una situación tensa hasta inexistente.

Los Sistemas de Control de Personal.- Gestión Integral de Recursos Humanos (2009), El control de personal es un proceso administrativo que se desarrolla con el objetivo de conocer y llevar un control sobre todo las ausencias laborales, tardanzas y desempeño de los trabajadores.

Participación en la Toma de Decisiones.- Ministerio de la Protección Social de Colombia (2010), Se refiere a la autonomía que tiene el trabajador para tomar decisiones acerca de cómo llevar a cabo su trabajo, ya sea el ritmo, el orden de las actividades y el tiempo destinado a cada uno y el tiempo de descanso.

Dimensión 7:

SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN.- Pujol y Osorio (2004), Se refiere a aumentar la efectividad de la retribución como herramienta para atraer, retener, motivar, comunicar objetivos, orientaciones estratégicas y valores corporativos, e incrementar la satisfacción de los empleados con respecto al salario reduciendo la conflictividad laboral.

INDICADORES

Asignación Salarial.- Ministerio de la Protección Social de Colombia (2010), Se refiere a la retribución económica que percibe el trabajador por sus servicios prestados.

Programas de Estímulo Económico y de Mérito.- Chiavenato (1994), Se refieren a todos los pagos extras y reconocimiento que tiene el trabajador de manera adicional a su salario.

VARIABLE 2:

SATISFACCIÓN LABORAL. – Herzberg (1967), Define una teoría que explica la satisfacción laboral la cual la denomino: teoría de los dos factores: los factores extrínsecos y los factores intrínsecos.

Palma (2005), Es la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional.

Dimensiones de la variable 2:

Dimensión 1:

EXTRÍNSECO – CONDICIÓN DEL TRABAJO. – Palma (2005), Este término se define como la evaluación del trabajo en función de la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral.

INDICADORES

Distribución Física Del Ambiente. - Hablando de forma amplia, el trabajador considera importante los lugares que están libre de correr algún tipo de accidente y que sea cómodo para realizar la labor.

Valor al Trabajo por parte del jefe.- Locke (1976), Los trabajadores siempre van a desear laborar con las mejores condiciones que les ayude a cumplir sus metas.

Comodidades para un buen desempeño.- Chiang y Martín (2010), Preferencias de los trabajadores: 1. El deseo de confort físico basado en las necesidades físicas del individuo y 2. El deseo de condiciones que faciliten y no bloqueen la consecución de sus metas.

Dimensión 2:

EXTRÍNSECO – BENEFICIOS ECONÓMICOS. – (Palma, 2005), Este término se define como la disposición al trabajo en función de aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada.

INDICADORES

El Salario en relación a las Exigencias Laborales.- Fuentes (2012), Tener mejores sueldos por la actividad que realizan es una de las formas en las que el empleador otorga satisfacción, y a su vez, la empresa logra mejorar las relaciones con sus trabajadores.

Exceso del horario laboral.- La distribución imparcial y extendida del horario de trabajo contribuye positiva o negativamente en la satisfacción del trabajador.

Dimensión 3:

EXTRÍNSECO – SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA.- (Palma, 2005), Este término se define como la disposición al trabajo en función de atribuciones asociadas con el trabajo (sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material).

INDICADORES

Las funciones se relacionan a las expectativas profesionales y personales.-

Fuentes (2012), Grado en que el puesto tiene un impacto sobre la vida o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.

Sensación de Bienestar sobre los resultados.- Situación de satisfacción sobre los resultados obtenidos en el trabajo por parte del trabajador y que influyen en su satisfacción laboral.

Dimensión 4:

EXTRÍNSECO – RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL.- (Palma, 2005), Este término se define como la tendencia evaluativa del trabajo en función del reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos en resultados indirectos.

INDICADORES

Trato recibido por parte de la Municipalidad.- Herzberg (1959), A mayor estímulo que de la empresa mayor será la satisfacción laboral.

Relaciones con el Entorno Laboral.- Situación en la que el trabajador brinda y recibe trato por parte de su equipo de trabajo y que le genera satisfacción.

Funciones que permiten dar todo el potencial.- Locke (1984), En el tema de la promoción es un gran estímulo dado por la empresa a los trabajadores que aspiren a crecer más. Normalmente la promoción se da a trabajadores que tienen habilidades o destrezas para manejar gente.

ANEXO N° 03

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS
VARIABLE INDEPENDIENTE: FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL**

N°	ITEM	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	I. CONDICIONES DEL LUGAR DE TRABAJO							
	I.I. RUIDO							
1	El ruido del ambiente laboral interfiere en el cumplimiento de sus labores afectando su satisfacción en el trabajo.	✓		✓		✓		
2	Los exteriores de su oficina generan ruido que afectan sus labores y satisfacción laboral.	✓		✓		✓		
	I.II. ESPACIO DE TRABAJO							
3	El espacio de trabajo es adecuado para las labores que realiza y le genera satisfacción.	✓		✓		✓		
4	Existe el espacio necesario para el cumplimiento de sus funciones el cual aporta a su satisfacción como trabajador.	✓		✓		✓		
	I.III. IMPLEMENTACIÓN							
5	La implementación del ambiente de trabajo crea comodidad para el buen desempeño laboral.	✓		✓		✓		
6	Cuenta con el equipo y materiales necesarios para realizar su trabajo y ello aporta a su buena condición laboral.	✓		✓		✓		
	II. CARGA DE TRABAJO							
	II.I. HORARIO LABORAL MAYOR A 08 HORAS							
7	Su jornada de trabajo se prolonga más de ocho horas diarias, y ello repercute en su satisfacción laboral.	✓		✓		✓		
8	Trabaja los fines de semana y durante días no laborales, que afectan su satisfacción en el trabajo.	✓		✓		✓		
	II.II. FUNCIONES DESIGNADAS EN RELACIÓN AL NIVEL DE CONOCIMIENTO Y HABILIDADES							
9	Las funciones designadas cumplen con sus expectativas personales y profesionales, haciéndolo (a) sentir satisfecho con su trabajo.	✓		✓		✓		
10	Las funciones designadas cumplen con su nivel de conocimiento, y de experiencia en el rubro, y ello lo hace sentir satisfecho laboralmente.	✓		✓		✓		
	III. CONTENIDO Y CARACTERÍSTICAS DE LA TAREA							
	III.I. FUNCIONES RUTINARIAS O REPETITIVAS							
11	Las labores que realiza son repetitivas y ello afecta su satisfacción como trabajador.	✓		✓		✓		
12	El contenido de su trabajo es rutinario y constante durante todo su horario laboral, y eso impacta en su satisfacción como trabajador.	✓		✓		✓		
	III.II. DESARROLLO DE NUEVAS FUNCIONES							
13	El cumplimiento de nuevas funciones le permite sentirse realizado (a) y satisfecho con su trabajo.	✓		✓		✓		
14	Su trabajo le permite desarrollar habilidades y conocimientos nuevos, permitiéndole sentirse satisfecho con sus labores.	✓		✓		✓		
	III.III. ACTIVIDADES QUE NO CORRESPONDEN AL PUESTO DE TRABAJO							
15	Las funciones que realiza no corresponden a su perfil laboral, y ello limita su desempeño en el trabajo.	✓		✓		✓		
16	Realiza actividades que no son de su especialidad, y ello afecta su satisfacción como trabajador.	✓		✓		✓		

IV. EXIGENCIA LABORAL		SI	No	SI	No	SI	No
IV.I. GRADO DE CONCENTRACIÓN Y COMPLEJIDAD							
17	El trabajo que realiza requiere alto grado de concentración y dedicación, y eso le satisface laboralmente.	✓		✓		✓	
18	Su trabajo se caracteriza por ser complejo y ello afecta su satisfacción en la aplicación de sus labores.	✓		✓		✓	
IV.II. POSTURAS INCOMODAS POR VARIAS HORAS							
19	El desarrollo de las labores se da en posturas incómodas durante varias horas al día, y ello afecta su satisfacción como trabajador.	✓		✓		✓	
20	Sus labores requieren permanecer por muchas horas de pie o sentado, afectando su condición de trabajo.	✓		✓		✓	
IV.III. ESFUERZO DE VISTA O EXPOSICIÓN DE LA PIEL PROLONGADO							
21	El desarrollo de las funciones asignadas, le genera prolongada exposición de la piel durante varias horas, y ello afecta su condición de trabajo.	✓		✓		✓	
22	Sus exigencias laborales requieren de esfuerzo visual prolongado, y ello repercute en su satisfacción como trabajador.	✓		✓		✓	
IV.IV. EXIGENCIA DE PROACTIVIDAD Y CREATIVIDAD							
23	Su trabajo requiere creatividad e iniciativa en cada labor, haciéndolo (a) sentir satisfecho con las tareas que realiza.	✓		✓		✓	
24	Tiene exigencias de productividad que motivan su desempeño laboral.	✓		✓		✓	
V. PAPEL LABORAL Y DESARROLLO DE LA CARRERA		SI	No	SI	No	SI	No
V.I. FUNCIONES NO RELACIONADAS CON LA ESPECIALIDAD PROFESIONAL							
25	Las labores que realiza permiten el desarrollo de su especialidad profesional y ello motiva su satisfacción en el trabajo.	✓		✓		✓	
26	Su formación profesional y las exigencias actuales de su trabajo son compatibles y le generan gran satisfacción	✓		✓		✓	
V.II. EXPECTATIVAS SOBRE EL PUESTO DE TRABAJO							
27	Las funciones que desempeña corresponden a su perfil profesional, añadiéndole asertividad en su desempeño laboral.	✓		✓		✓	
28	El estatus de su puesto de trabajo corresponde a sus expectativas y ello lo hace sentir satisfecho laboralmente.	✓		✓		✓	
V.III. ASCENSO LABORAL							
29	Las posibilidades para su promoción de ascenso son limitadas, y ello afecta en su reconocimiento personal.	✓		✓		✓	
30	Tiene exigencias alcanzables para el logro de un mejor puesto de trabajo en la Municipalidad, y ello motiva a su buen desempeño laboral.	✓		✓		✓	
V.IV. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN PROFESIONAL							
31	Existe apoyo para su formación personal y laboral, y ello suma a su satisfacción en el trabajo.	✓		✓		✓	
32	Tiene oportunidades de desarrollo a través de capacitaciones en Instituciones Públicas, y ello le genera satisfacción como servidor público.	✓		✓		✓	
VI. INTERACCIÓN SOCIAL Y ASPECTOS ORGANIZACIONALES		SI	No	SI	No	SI	No
VI.I. RELACIÓN CON COMPAÑEROS DE TRABAJO							
33	Tiene un equipo de trabajo asertivo, y ello contribuye en su desempeño laboral.	✓		✓		✓	
34	Tiene dificultades en la relación con compañeros de trabajo, que limitan su desempeño laboral.	✓		✓		✓	

VI.II. RELACIÓN CON EL JEFE INMEDIATO							
35	Su dedicación y esfuerzo en el trabajo es reconocido y valorado por su jefe inmediato, permitiéndolo (a) sentir satisfecho con sus labores.	✓		✓		✓	
36	Tiene problemas en la relación con su jefe inmediato, y ello influye en su satisfacción laboral.	✓		✓		✓	
VI.III. LOS SISTEMAS DE CONTROL DE PERSONAL							
37	Los sistemas de control de personal en los horarios generan puntualidad y cumplimiento de ingreso y salida a los trabajadores, y ello crea buena condición laboral.	✓		✓		✓	
38	La comunicación sobre los cambios que afectan su trabajo, es clara y directa, la cual motiva a su buen desempeño laboral.	✓		✓		✓	
VI.IV. PARTICIPACIÓN EN LA TOMA DE DECISIONES							
39	Las labores que realiza son importantes y participa activamente en la toma de decisiones para su ejecución, contribuyendo a su satisfacción como servidor público.	✓		✓		✓	
40	El trabajo que desempeña, contribuye positivamente en el Servicio Público Municipal, y ello motiva a su óptimo desempeño laboral.	✓		✓		✓	
VII. SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN		Si	No	Si	No	Si	No
VII.I. ASIGNACIÓN SALARIAL							
41	El sueldo que recibe es confortable, y le genera gran beneficio económico.	✓		✓		✓	
42	El salario asignado por el trabajo que realiza, le brinda satisfacción y buen desempeño laboral.	✓		✓		✓	
VII.II. PROGRAMAS DE ESTIMULO ECONÓMICO Y DE MÉRITO							
43	Su trabajo es valorado y reconocido a través de programas de estímulos económicos, aportando positivamente a su satisfacción como trabajador municipal.	✓		✓		✓	
44	Su trabajo es valorado y reconocido a través de programas de reconocimiento de mérito, aportando positivamente a su desempeño como trabajador municipal.	✓		✓		✓	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena ~~e) Muy buena~~

Nombres: y Apellidos: ERNESTO ARCE GUEVARA

DNI N°: 09085080 Teléfono/Celular: 992993645

Dirección domiciliaria: PST. JOSE M. ARGUEDAS 241 LIMA 36

Título Profesional: ADMINISTRADOR

Grado Académico: MAESTRO

Mención: DOCENTE TEMATICO


Firma

Versión: 002	Elaborado por el Vicerrectorado Académico	Página 9 de 9
Fecha de última actualización 01 de junio del 2018		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS
VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN LABORAL**

Nº	ITEM	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	I. EXTRÍNSECO – CONDICIÓN DEL TRABAJO	Si	No	Si	No	Si	No	
	I.I. DISTRIBUCIÓN FÍSICA DEL AMBIENTE							
1	La distribución física del ambiente le facilita la realización de sus labores.	✓		✓		✓		
2	Tiene una infraestructura óptima para un buen desempeño de sus labores y ello aporta a su satisfacción en el trabajo.	✓		✓		✓		
	I.II. VALOR AL TRABAJO POR PARTE DEL JEFE							
3	Su jefe directo respalda y confía en su trabajo realizado.	✓		✓		✓		
4	Recibe buen trato por parte de su jefe directo, reflejada en la confianza y flexibilidad ante permiso por dificultades personales.	✓		✓		✓		
	I.III. COMODIDADES PARA UN BUEN DESEMPEÑO							
5	La comodidad de su ambiente de trabajo es confortable y le ayuda al buen desempeño.	✓		✓		✓		
6	La comodidad de su ambiente laboral es el demandado para su ritmo de trabajo y el cual aporta al cumplimiento de sus funciones.	✓		✓		✓		
	II. EXTRÍNSECO - BENEFICIOS ECONÓMICOS	Si	No	Si	No	Si	No	
	II.I. EL SALARIO EN RELACIÓN A LAS EXIGENCIAS LABORALES							
7	El sueldo que recibe es confortable y lo considera un beneficio económico valioso.	✓		✓		✓		
8	La asignación salarial está conforme a la carga laboral que desempeña, por ello trabaja a gusto.	✓		✓		✓		
	II.II. EXCESO DEL HORARIO LABORAL							
9	Tiene exceso de actividades a realizar en su jornada de trabajo y ello le suma horas extras reconocidas por la municipalidad.	✓		✓		✓		
10	El desempeño de tareas fuera del horario laboral es valorado y recompensado por la municipalidad.	✓		✓		✓		
	III. INTRÍNSECO - SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA	Si	No	Si	No	Si	No	
	III.I. LAS FUNCIONES SE RELACIONAN A LAS EXPECTATIVAS PROFESIONALES Y PERSONALES							
11	Le satisface que sus funciones se relacionen sus expectativas personales.	✓		✓		✓		
12	Su demanda laboral corresponde a sus competencias y habilidades profesionales.	✓		✓		✓		
	III.II. SENSACIÓN DE BIENESTAR SOBRE LOS RESULTADOS							
13	El resultado de su trabajo lo hace valioso e importante ante la Municipalidad.	✓		✓		✓		
14	Se encuentra satisfecho con el resultado de sus labores en la Municipalidad.	✓		✓		✓		
	IV. INTRÍNSECO - RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL	Si	No	Si	No	Si	No	
	IV.I. TRATO RECIBIDO POR PARTE DE LA MUNICIPALIDAD							
15	El trato recibido por parte de la Municipalidad le brinda reconocimiento personal y social.	✓		✓		✓		

16	Se encuentra satisfecho con el trato que recibe por parte de la Municipalidad.	✓	✓	✓		
IV.II. RELACIONES CON EL ENTORNO LABORAL						
17	Su relación con el entorno laboral contribuye a su satisfacción en el trabajo.	✓	✓	✓		
18	Se encuentra conforme con el nivel de comunicación que mantiene con su equipo de trabajo.	✓	✓	✓		
IV.III. LAS FUNCIONES QUE PERMITEN DAR TODO EL POTENCIAL						
19	Las funciones que realiza le permiten desarrollar todo su potencial en el trabajo.	✓	✓	✓		
20	Se encuentra satisfecho y reconocido laboralmente por las funciones que desempeña.	✓	✓	✓		

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena ~~e) Muy buena~~

Nombres: y Apellidos: ERNESTO ARCE GUEVARA

DNI N°: 09085080 Teléfono/Celular: 992993645

Dirección domiciliaria: PSJ. JOSE M. ARGUEDAS 241 LIMA 36

Título Profesional: ADMINISTRADOR

Grado Académico: MAESTRO

Mención: DOCENTE TEMATICO


Firma

Anexo 5: Matriz de datos

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX
3	E001	3	4	3	1	1	4	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	5	2	2	2	4		
4	E002	1	1	4	1	2	2	4	4	3	3	1	4	2	4	4	3	1	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	3	4	3	4	2	3	2	5	4	1	3	4	4	3	5	3	1	1		
5	E003	2	3	3	1	1	3	4	4	4	5	2	5	3	2	2	4	2	5	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	5	5	4	1	5	1	1	5	4	3	4	2	4	2	2	3	2	2	1	4
6	E004	1	3	3	1	1	2	5	4	4	3	1	4	5	2	1	5	5	1	1	5	2	1	3	1	3	1	3	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	2	5	1	5	5	5	3	4	5	5		
7	E005	2	4	3	2	2	1	3	5	5	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	5	5	1	5	5	1	5	5	2	5	3	2	5	2	5	2	1	5	1	5	5	5	1	1	1	5			
8	E006	1	2	3	1	1	3	5	2	2	1	2	2	2	2	3	1	2	2	4	6	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	5	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4		
9	E007	1	2	4	2	1	1	4	1	1	1	4	5	5	4	1	4	5	2	4	5	2	2	1	4	1	5	4	4	5	5	4	1	1	5	1	4	1	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5		
10	E008	1	3	4	3	2	1	1	4	1	1	1	4	5	5	1	4	5	2	4	5	2	2	1	4	1	5	4	4	5	5	5	4	1	1	5	1	5	2	4	1	5	4	4	5	2	2			
11	E009	1	3	4	3	2	1	1	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	2	4	4	1	1	1	4	1	4	4	4	4	4	4	1	2	4	2	4	4	1	4	4	1	4	1	1	1	1			
12	E010	1	1	4	1	2	2	1	4	2	1	2	4	4	4	3	4	2	4	4	5	1	3	5	1	2	1	5	2	4	5	4	5	4	1	1	4	1	4	5	5	1	4	4	1	1	1			
13	E011	1	1	4	2	2	1	1	1	3	1	2	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	2	2	2	5	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	2	5	2	4	2	4	4		
14	E012	1	1	4	2	2	1	1	4	1	1	2	4	4	4	3	1	4	5	1	4	5	1	4	5	1	5	2	4	4	5	5	5	4	1	1	4	1	5	1	5	1	5	5	1	1	1			
15	E013	1	4	4	3	1	1	4	4	1	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	5	1	2	4	2	4	4	3	4	3	4	4	5	2	4	2	4	2	4	1	4	3	1	2	2	1				
16	E014	1	3	4	1	2	2	1	2	4	1	2	4	4	5	2	4	4	4	2	4	5	2	2	2	2	5	2	5	4	4	4	4	4	5	2	2	4	2	5	2	4	2	4	4	1	2			
17	E015	1	2	4	1	2	2	1	4	1	1	1	4	4	5	2	4	5	2	4	5	1	2	1	2	1	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	2	4	1	4	5	2	1	1				
18	E016	1	2	4	1	2	2	1	4	2	1	1	4	5	4	2	4	5	4	2	4	5	1	2	1	4	2	4	5	4	5	4	4	5	2	4	1	4	2	4	2	4	2	4	2	1	1			
19	E017	1	3	4	2	3	1	1	4	2	2	2	4	4	4	2	2	4	4	4	1	1	2	2	4	5	1	1	2	4	5	5	5	4	4	4	2	2	4	3	4	1	5	2	4	5	2	2		
20	E018	1	3	3	1	2	2	4	4	1	1	3	1	5	3	1	5	3	1	5	3	1	1	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5	4	1	5	5	4	4	1	1			
21	E019	3	4	3	1	1	4	4	2	4	4	2	2	4	4	2	2	4	4	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
22	E020	1	2	4	3	1	1	4	7	6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
23	E021	1	4	3	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
24	E022	1	3	3	1	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX
25	E023	3	4	3	2	2	5	5	4	4	1	1	1	2	2	4	4	1	5	5	5	1	2	5	1	5	5	5	5	4	4	1	1	5	1	5	1	5	1	1	4	4	4	4	4	2	2	2	4	
26	E024	3	4	2	1	5	4	2	4	2	1	1	1	1	1	2	1	3	2	1	3	1	1	4	1	4	4	4	1	4	3	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	E025	3	3	4	1	2	2	4	4	2	2	4	5	2	3	3	5	1	2	3	5	1	2	4	4	4	3	3	3	5	4	3	1	1	1	5	3	3	1	1	1	5	3	1	1	1	1			
28	E026	1	4	4	1	1	5	3	4	4	5	1	4	4	5	2	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
29	E027	4	4	1	2	5	5	3	1	1	1	1	5	1	5	1	4	5	2	2	4	5	2	2	2	2	2	2	5	4	5	4	5	1	1	2	5	1	1	1	5	4	4	4	5	3	1	2		
30	E028	3	3	1	1	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
31	E029	3	3	3	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
32	E030	3	2	3	1	1	5	5	3	4	5	4	5	4	4	3	3	4	2	2	4	2	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
33	E031	3	4	2	1	2	4	5	4	5	2	4	3	4	5	4	4	2	3	4	2	3	4	4	3	3	3	3	5	5	3	1	5	4	3	5	4	3	5	2	4	4	4	5	2	4	5			
34	E032	1	2	4	1	1	1	2	1	4	4	2	4	2	2	2	4	1	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
35	E033	1	1	4	1	1	5	5	4	4	3	4	4	3	2	2	5	5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
36	E034	1	1	4</																																														

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

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	TLab	Numérico	7	0	Tiempo Laboral	{1, menos d...	Ninguno	11	Derecha	Nominal	Entrada
2	Edad	Numérico	7	0	Edad	{1, 18-25 a...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
3	Sexo	Numérico	7	0	Sexo	{1, mas culin...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
4	RegLab	Numérico	7	0	Regimen Laboral	{1, emplead...	Ninguno	7	Derecha	Nominal	Entrada
5	NivelEd	Numérico	7	0	Nivel Educativo	{1, estudios...	Ninguno	13	Derecha	Nominal	Entrada
6	preg1	Numérico	7	0	El ruido del ambiente laboral interfiere en el cumplimiento de sus labores afectando su satisfacción en el ...	{1, total des...	Ninguno	7	Derecha	Escala	Entrada
7	preg2	Numérico	7	0	Los exteriores de su oficina generan ruido que afectan su labor y satisfacción laboral.	{1, total des...	Ninguno	7	Derecha	Escala	Entrada
8	preg3	Numérico	7	0	El espacio de trabajo es adecuado para las labores que realiza y le genera satisfacción.	{1, total des...	Ninguno	7	Derecha	Escala	Entrada
9	preg4	Numérico	7	0	Existe el espacio necesario para el cumplimiento de sus funciones el cual aporta a su satisfacción como...	{1, total des...	Ninguno	7	Derecha	Escala	Entrada
10	preg5	Numérico	7	0	La implementación del ambiente de trabajo crea comodidad para el buen desempeño laboral.	{1, total des...	Ninguno	7	Derecha	Escala	Entrada
11	preg6	Numérico	7	0	Cuenta con el equipo y materiales necesarios para realizar su trabajo y ello aporta a su buena condición...	{1, total des...	Ninguno	7	Derecha	Escala	Entrada
12	preg7	Numérico	7	0	Su jornada de trabajo se prolonga más de ocho horas diarias, y ello repercute en su satisfacción laboral.	{1, total des...	Ninguno	7	Derecha	Escala	Entrada
13	preg8	Numérico	7	0	Trabaja los fines de semana y durante días no laborales, que afectan su satisfacción en el trabajo.	{1, total des...	Ninguno	7	Derecha	Escala	Entrada
14	preg9	Numérico	7	0	Las funciones designadas cumplen con sus expectativas personales y profesionales, haciéndolo (a) se...	{1, total des...	Ninguno	7	Derecha	Escala	Entrada
15	preg10	Numérico	7	0	Las funciones designadas cumplen con su nivel de conocimiento, y de experiencia en el rubro, y ello lo ...	{1, total des...	Ninguno	7	Derecha	Escala	Entrada
16	preg11	Numérico	7	0	Las labores que realiza son repetitivas y ello afecta su satisfacción como trabajador.	{1, total des...	Ninguno	7	Derecha	Escala	Entrada
17	preg12	Numérico	7	0	El contenido de su trabajo es rutinario y constante durante todo su horario laboral, y eso impacta en su s...	{1, total des...	Ninguno	7	Derecha	Escala	Entrada
18	preg13	Numérico	7	0	El cumplimiento de nuevas funciones le permite sentirse realizado (a) y satisfecho con su trabajo.	{1, total des...	Ninguno	7	Derecha	Escala	Entrada
19	preg14	Numérico	7	0	Su trabajo le permite desarrollar habilidades y conocimientos nuevos, permitiéndole sentirse satisfecho c...	{1, total des...	Ninguno	7	Derecha	Escala	Entrada
20	preg15	Numérico	7	0	Las funciones que realiza no corresponden a su perfil laboral, y ello limita su desempeño en el trabajo.	{1, total des...	Ninguno	7	Derecha	Escala	Entrada
21	preg16	Numérico	7	0	Realiza actividades que no son de su especialidad, y ello afecta su satisfacción como trabajador.	{1, total des...	Ninguno	7	Derecha	Escala	Entrada
22	preg17	Numérico	7	0	El trabajo que realiza requiere alto grado de concentración y dedicación, y eso le satisface laboralmente.	{1, total des...	Ninguno	7	Derecha	Escala	Entrada
23	preg18	Numérico	7	0	Su trabajo se caracteriza por ser complejo y ello afecta su satisfacción en la aplicación de sus labores.	{1, total des...	Ninguno	7	Derecha	Escala	Entrada
24	preg19	Numérico	7	0	El desarrollo de las labores se da en posturas incómodas durante varias horas al día, y ello afecta su sa...	{1, total des...	Ninguno	7	Derecha	Escala	Entrada
25	preg20	Numérico	7	0	Sus labores requieren permanecer por muchas horas de pie o sentado, afectando su condición de traba...	{1, total des...	Ninguno	7	Derecha	Escala	Entrada
26	preg21	Numérico	7	0	El desarrollo de las funciones asignadas, le genera prolongada exposición de la piel durante varias hora...	{1, total des...	Ninguno	7	Derecha	Escala	Entrada
27	preg22	Numérico	7	0	Sus exigencias laborales requieren de esfuerzo visual prolongado, y ello repercute en su satisfacción c...	{1, total des...	Ninguno	7	Derecha	Escala	Entrada
28	preg23	Numérico	7	0	Su trabajo requiere creatividad e iniciativa en cada labor, haciéndolo (a) sentirse satisfecho con las tareas ...	{1, total des...	Ninguno	7	Derecha	Escala	Entrada
29	preg24	Numérico	7	0	Tiene exigencias de productividad que motivan su desempeño laboral.	{1, total des...	Ninguno	7	Derecha	Escala	Entrada
30	preg25	Numérico	7	0	Las labores que realiza permiten el desarrollo de su especialidad profesional y ello motiva su satisfacció...	{1, total des...	Ninguno	7	Derecha	Escala	Entrada

Vista de datos Vista de variables



	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
49	preg44	Numérico	7	0	Su trabajo es valorado y reconocido a través de programas de reconocimiento de mérito, aportando posi...	{1, total des...	Ninguno	7	Derecha	Es cala	Entrada
50	preg45	Numérico	7	0	La distribución física del ambiente le facilita la realización de sus labores.	{1, total des...	Ninguno	7	Derecha	Es cala	Entrada
51	preg46	Numérico	7	0	Tiene una infraestructura óptima para un buen desempeño de sus labores y ello aporta a su satisfacció...	{1, total des...	Ninguno	7	Derecha	Es cala	Entrada
52	preg47	Numérico	7	0	Su jefe directo respalda y confía en su trabajo realizado.	{1, total des...	Ninguno	7	Derecha	Es cala	Entrada
53	preg48	Numérico	7	0	Recibe buen trato por parte de su jefe directo, reflejada en la confianza y flexibilidad ante permis o por di...	{1, total des...	Ninguno	7	Derecha	Es cala	Entrada
54	preg49	Numérico	7	0	La comodidad de su ambiente de trabajo es confortable y le ayuda al buen desempeño.	{1, total des...	Ninguno	7	Derecha	Es cala	Entrada
55	preg50	Numérico	7	0	La comodidad de su ambiente laboral es el demandado para su ritmo de trabajo y el cual aporta al cumpli...	{1, total des...	Ninguno	7	Derecha	Es cala	Entrada
56	preg51	Numérico	7	0	El sueldo que recibe es confortable y lo considera un beneficio económico valioso.	{1, total des...	Ninguno	7	Derecha	Es cala	Entrada
57	preg52	Numérico	7	0	La asignación salarial está conforme a la carga laboral que desempeña, por ello trabaja a gusto.	{1, total des...	Ninguno	7	Derecha	Es cala	Entrada
58	preg53	Numérico	7	0	Tiene exceso de actividades a realizar en su jornada de trabajo y ello le suma horas extras reconocidas...	{1, total des...	Ninguno	7	Derecha	Es cala	Entrada
59	preg54	Numérico	7	0	El desempeño de tareas fuera del horario laboral es valorado y recompensado por la municipalidad.	{1, total des...	Ninguno	7	Derecha	Es cala	Entrada
60	preg55	Numérico	7	0	Le satisface que sus funciones se relacionen con sus expectativas personales.	{1, total des...	Ninguno	7	Derecha	Es cala	Entrada
61	preg56	Numérico	7	0	Su demanda laboral corresponde a sus competencias y habilidades profesionales.	{1, total des...	Ninguno	7	Derecha	Es cala	Entrada
62	preg57	Numérico	7	0	El resultado de su trabajo lo hace valioso e importante ante la Municipalidad.	{1, total des...	Ninguno	7	Derecha	Es cala	Entrada
63	preg58	Numérico	7	0	Se encuentra satisfecho con el resultado de sus labores en la Municipalidad.	{1, total des...	Ninguno	7	Derecha	Es cala	Entrada
64	preg59	Numérico	7	0	El trato recibido por parte de la Municipalidad le brinda reconocimiento personal y social.	{1, total des...	Ninguno	7	Derecha	Es cala	Entrada
65	preg60	Numérico	7	0	Se encuentra satisfecho con el trato que recibe por parte de la Municipalidad.	{1, total des...	Ninguno	7	Derecha	Es cala	Entrada
66	preg61	Numérico	7	0	Su relación con el entorno laboral contribuye a su satisfacción en el trabajo.	{1, total des...	Ninguno	7	Derecha	Es cala	Entrada
67	preg62	Numérico	7	0	Se encuentra conforme con el nivel de comunicación que mantiene con su equipo de trabajo.	{1, total des...	Ninguno	7	Derecha	Es cala	Entrada
68	preg63	Numérico	7	0	Las funciones que realiza le permiten desarrollar todo su potencial en el trabajo.	{1, total des...	Ninguno	7	Derecha	Es cala	Entrada
69	preg64	Numérico	7	0	Se encuentra satisfecho y reconocido laboralmente por las funciones que desempeña.	{1, total des...	Ninguno	7	Derecha	Es cala	Entrada
70	riesgoPsico	Numérico	7	0	FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL	{1, total des...	Ninguno	7	Derecha	Es cala	Entrada
71	satisfLab	Numérico	7	0	SATISFACCIÓN LABORAL	{1, total des...	Ninguno	7	Derecha	Es cala	Entrada
72	V1D1	Numérico	7	0	condiciones del lugar de trabajo	{1, total des...	Ninguno	7	Derecha	Es cala	Entrada
73	V1D2	Numérico	7	0	carga de trabajo	{1, total des...	Ninguno	7	Derecha	Es cala	Entrada
74	V1D3	Numérico	7	0	contenido y características de la tarea	{1, total des...	Ninguno	7	Derecha	Es cala	Entrada
75	V1D4	Numérico	7	0	exigencia laboral	{1, total des...	Ninguno	7	Derecha	Es cala	Entrada
76	V1D5	Numérico	7	0	papel laboral y desarrollo de la carrera	{1, total des...	Ninguno	7	Derecha	Es cala	Entrada
77	V1D6	Numérico	7	0	interacción social y aspectos organizacionales	{1, total des...	Ninguno	7	Derecha	Es cala	Entrada
78	V1D7	Numérico	7	0	satisfacción con la remuneración	{1, total des...	Ninguno	7	Derecha	Es cala	Entrada

Anexo 6: Propuesta de valor

MANUAL DE INTERVENCIÓN PREVENTIVA ANTE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DE PUENTE PIEDRA 2019

Una vez evaluados los riesgos hay que intervenir, desarrollar las medidas necesarias para su eliminación o control. La intervención frente a los riesgos psicosociales implicará introducir cambios en las estrategias de gestión de personal y producción para que la organización del trabajo sea saludable.

Contamos con una fuerte, rigurosa y amplia demostración científica de que los riesgos psicosociales son condiciones de trabajo, derivadas de la organización del trabajo, que pueden perjudicar la salud de los trabajadores y trabajadoras.

En el ámbito laboral, desde la perspectiva de la prevención, los riesgos psicosociales representan la exposición (es decir, aquello que habrá que identificar, localizar y medir y que queremos reducir o eliminar), la organización del trabajo el origen (es decir, aquello sobre lo que habrá que actuar para eliminar, reducir o controlar la exposición a los riesgos psicosociales), y el estrés, el precursor de las enfermedades o trastornos (cardiovasculares, musculoesqueléticas o de salud mental entre muchos otros) que son los efectos en salud de esta relación nociva.

- **Posibilidades de intervención**

Se ha utilizado diferente terminología para conceptualizar los diferentes tipos de intervención ante los problemas de salud laboral y comprobamos que la misma terminología es utilizada para referirse a intervenciones bien distintas. Ante esta cierta confusión respecto a la caracterización conceptual de las intervenciones en salud laboral explicitaremos a continuación cómo lo entendemos nosotros.

Ante los problemas de salud laboral se puede intervenir bien de forma terapéutica bien de forma preventiva. Entenderemos por intervención terapéutica la que se centra en el tratamiento de la anomalía de la salud detectada, es una intervención focalizada en curar a la persona, tratándola desde el punto de vista médico. Entenderemos por intervención preventiva, aquella que se desarrolla antes

de que se produzca la alteración de la salud o bien sirve para controlarla, a fin de evitar su reiteración.

Intervenimos en las condiciones de trabajo eliminado el factor de riesgo o bien protegemos a los trabajadores a través de mecanismos colectivos o individuales, cuando eliminar el factor de riesgo no es posible. Así, en relación con las intervenciones preventivas, otra cuestión básica a considerar es el ámbito en el que éstas se llevan a cabo: bien en las condiciones de trabajo (prevención/protección) o en el individuo (protección). De esta forma, tratar un trastorno de salud por más que se haga de forma precoz, no se puede considerar una intervención preventiva en el ambiente de trabajo (el examen de salud periódico tampoco).

- **Medidas preventivas**

En las últimas décadas como señalan (Benavides, García, & Ruiz-Frutos, 2000) citando diversos estudios, las intervenciones preventivas han demostrado un mayor grado de impacto sobre la salud del conjunto de la población que las intervenciones terapéuticas. A pesar de ello, las intervenciones preventivas son escasas. El problema de su puesta en práctica se señala en una doble vertiente: por una parte, unos resultados poco visibles a corto plazo que requieren la participación de personas que nunca desarrollarán la enfermedad; y por otra, determinados intereses económicos y políticos por conservar situaciones que, aunque peligrosas para la salud de la mayoría, son beneficiosas para una minoría.

Como ante los demás problemas de salud laboral, la intervención ante los riesgos psicosociales tiene dos vertientes: la prevención y el tratamiento.

El tratamiento incluye a corto plazo, tratar la sintomatología del estrés negativo y a largo plazo las enfermedades derivadas. No es objeto de este trabajo la vigilancia de la salud por lo que no se van a desarrollar más explicaciones al respecto. Sin embargo queremos señalar que aunque el tratamiento va a tener efectos positivos, si el trabajador o la trabajadora vuelve a un entorno laboral en el que persisten los estresores, los efectos beneficiosos del proceso médico no van a durar (Fisher & Belkic, 2000) Más aún, diversos estudios relativos a la reducción de las enfermedades cardiovasculares han demostrado que la integración de la

prevención de riesgos y la promoción de la salud es básica pero en la dirección opuesta a la que se plantea en el discurso dominante.

Los trabajadores están más dispuestos a participar en actividades relativas a la promoción de la salud en la empresa (control del consumo de tabaco o de la nutrición), si el empresario ha realizado cambios en la organización para reducir la exposición a los riesgos laborales. Demasiadas veces los programas de promoción de la salud se usan como substitutos de la acción preventiva siendo entonces de una eficacia muy limitada (Sorensen, Stoddard, Ockene, Hunt, & Youngstrom, 1996).

La prevención de los riesgos psicosociales puede implicar medidas dirigidas a cambiar los factores de riesgo psicosocial o a “cambiar” a los trabajadores desarrollando sus capacidades para afrontar esos factores de riesgo, pueden ser medidas tendentes a eliminar el riesgo o medidas tendentes a proteger del riesgo.

Los programas de prevención cuyo núcleo de cambio es el individuo consisten en modificar las respuestas ante los estresores a partir de enseñar y usar capacidades para afrontarlos. Programas de relajación, de reinterpretación cognitiva de situaciones estresantes para hacerlas parecer menos amenazantes, para aprender a confiar en uno mismo, pueden ser ejemplo de ello. Como plantea (Karasek R., 1996) se trata de aumentar la tolerancia ante los estresores (factores de riesgo psicosocial) o la capacidad de enfrentarse con ellos. En realidad más que de prevención estaríamos hablando de protección individual.

Los programas de prevención cuyo núcleo de cambio son los factores de riesgo psicosocial, consisten en modificar el contenido de las tareas, las relaciones entre trabajadores y entre trabajadores y superiores en la realización de la tarea, las prácticas empresariales de gestión de la mano de obra (contratación, asignación de tareas, promoción, movilidad funcional y geográfica, ordenación de la jornada, estructura salarial...) y de la producción de bienes o servicios (tecnologías, métodos de trabajo, subcontratación,....). Por ejemplo el enriquecimiento de los contenidos del trabajo bien a través de la movilidad funcional ascendente bien a través de la recomposición de procesos, aumentar las posibilidades de decisión de los trabajadores en la realización de su trabajo, diseñar el trabajo para realizarlo en

equipo, flexibilizar la ordenación de la jornada teniendo en cuenta tanto las necesidades de la producción/servicio como de los trabajadores/as, el aumento de las habilidades y conocimientos de los mandos intermedios para la gestión participativa, el incremento de la influencia de los trabajadores antes los cambios de las condiciones de trabajo, el reconocimiento del trabajo bien hecho, cambiar herramientas y utensilios para que sean más productivos, adecuar la planificación. Unas transformaciones que implican a su vez, cambios en la política global de la empresa, del papel de los directivos, mandos intermedios y trabajadores y trabajadoras.

- **Intervenciones preventivas necesarias: cambios organizacionales para combatir los riesgos psicosociales en origen.**

Las prácticas de gestión de la mano de obra determinan en gran medida los contenidos de las tareas y las condiciones en que estas se realizan y, en consecuencia, las exposiciones psicosociales. Siguiendo las teorías de la segmentación del mercado de trabajo, éstas prácticas empresariales son entendidas como un conjunto de acciones estratégicas destinadas a contratar, utilizar, desarrollar, retener o despedir a los trabajadores (Rubery, 2007) , que determinarían las exposiciones psicosociales, siendo indicadores de las características de la organización del trabajo que se relacionarían con la salud laboral.

La mayoría de investigadores en el campo de la psicología están de acuerdo en considerar que la intervención preventiva centrada en los cambios organizacionales es la más efectiva desde el punto de vista de la salud en el trabajo (Polanyi, Frank, Shannon, Sullivan, & Lavis, 2000).

Estos cambios se dirigen al origen de la exposición lo que implica perdurabilidad de la condición de trabajo saludable. Los objetivos de estos cambios organizacionales deben ser que las exigencias del trabajo sean razonables, que el contenido de las tareas conlleve autonomía y posibilidades de aplicar y desarrollar las habilidades y conocimientos de los trabajadores, que el trabajo permita recibir ayuda de superiores y compañeros en la realización las tareas, y que éste proporcione seguridad y compensaciones justas. Para ello es necesario

implementar diferentes estrategias que implicaran principalmente cambios en la organización del trabajo y de la producción de bienes o servicios.

Las fórmulas organizativas que ahora se proponen son utilizadas ya en muchas empresas. La cuestión es que la fórmula organizativa en sí no garantiza el objetivo que es eliminar o controlar la exposición a los riesgos psicosociales. Para que quede garantizado la introducción de la fórmula organizativa ha de inspirarse en un principio: la mejora de las condiciones de trabajo y la salud y el bienestar en el empleo.

Es por ello que las fórmulas organizativas que proponemos como medidas preventivas están agrupadas en torno al principio que debería regirlas (enriquecer el contenido del trabajo, trabajar de forma cooperativa, ordenar la jornada de forma compatible, salarios justos y ritmos y plantillas razonables o empleo y condiciones de trabajo estables), que supone una mejora de las condiciones de trabajo en tanto que permite eliminar o controlar una parte de las exposiciones a los factores de riesgo psicosocial.

Algunas cuestiones más en relación al proceso preventivo. Los estudios llevados a cabo hasta ahora han identificado algunos factores clave para que estas fórmulas organizativas tengan éxito en un cambio de las condiciones de trabajo que sea favorable para la salud (Aust, 2004):

- La participación activa de todos los actores relevantes incluidos los/as trabajadores/as y en todas las fases del proceso de intervención.
- La clara determinación de objetivos, recursos, tareas, responsabilidades y planificación.
- La fundamentación de las medidas preventivas en una evaluación previa con métodos que cumplan los requisitos científicos.
- La insistencia en evitar medidas que mejoren la exposición a un factor de riesgo, empeorando la exposición a otro.
- Una perspectiva a medio plazo para la implementación de las intervenciones (se necesita co-diseñar las medidas, dar habilidades necesarias para su implementación, asumir efectivamente los nuevos cambios, todo ello requiere tiempo).

Una perspectiva a largo plazo que permita la mejora de las intervenciones. El apoyo de la dirección al más alto nivel, así como de todos los actores relevantes en la empresa y centro de trabajo (dirección intermedia, supervisores directos, trabajadores/as, sindicatos, técnicos de prevención de riesgos, técnicos de producción y de recursos humanos...) en la mejora de las condiciones de trabajo.

- **Enriquecer el contenido del trabajo.**

Nos centramos ahora en cómo reducir o eliminar la exposición a una baja influencia en el trabajo, a pocas posibilidades de desarrollar y aprender habilidades y conocimientos, a un bajo sentido del trabajo y al conflicto de rol. En algunos casos mejora la exposición nociva de estima y las relativas al apoyo social.

Respecto a las prácticas empresariales relativas al diseño del proceso de trabajo, se han documentado los efectos adversos del taylorismo tanto en relación a las exposiciones psicosociales como a la salud (Johnson & Johansson, 1991) y la investigación relativa a la movilidad funcional y a las fórmulas participativas grupales ha mostrado que su aplicación implica un enriquecimiento del trabajo y relaciones cooperativas y por ende la eliminación y/o control de las exposiciones psicosociales. Con todo, tenemos evidencia de que las intervenciones respecto al proceso de trabajo que ignoran su impacto en la salud pueden ser dañinas, ya que atendiendo a cómo se introducen pueden conllevar una intensificación del trabajo y la competitividad entre trabajadores (Hvid, Lund, & Pejtersen, 2008).

Desde el punto de vista de la prevención, para combatir estos riesgos en origen, se trata de poner medios que superen la división clásica del trabajo entre tareas de ejecución y de diseño, la parcelación del trabajo (convertido en movimientos que duran microsegundos, en tareas sin sentido), la estandarización (hay que seguir las instrucciones para realizar cada movimiento, el trabajo está excesivamente pautado) y su concepción individual (lo desarrollamos en el apartado siguiente). La recomposición de procesos e incrementar las posibilidades de control de los trabajadores sobre su propio trabajo son la base de los cambios en este sentido, con ello se logra diseñar tareas de un contenido más complejo, más creativas, consiguiendo un enriquecimiento del trabajo.

Con esta finalidad las fórmulas organizativas más útiles pueden ser por un lado, la rotación entre puestos y por otro, desarrollar alguna forma de participación directa de los trabajadores y trabajadoras.

- **Recomponer procesos o rotar entre puestos**

Se trata de aumentar la variedad y la complejidad del contenido del trabajo. Para ello se puede plantear recomponer la tarea o rotar entre tareas de distinto nivel funcional o del mismo nivel-cuando son tareas complejas, de la misma o distinta sección. Resulta útil analizar tareas que se realizan en otros puestos y/o de otros departamentos/secciones que se conectan con la tarea del puesto en el que nos planteamos el enriquecimiento. Por ejemplo tareas de mantenimiento, almacén, expediciones, calidad, trabajos de apoyo administrativo, o tareas que realizan los encargados/as. Si no es posible recomponer el proceso y es preciso utilizar la rotación entre puestos, es importante programar la organización de las rotaciones (cuánto tiempo: días/ horas; de qué forma: individual/en grupo). Así mismo, es fundamental "repartir" los puestos que pueden y no pueden ser enriquecidos entre el mayor número de trabajadores posible.

No toda rotación consigue el objetivo. Por ejemplo, la movilidad funcional puede no implicar la reducción de la exposición a las bajas posibilidades de desarrollo, si es entre tareas parceladas que son movimientos estandarizados. Es más, atendiendo a cómo se implemente puede implicar un aumento de la exposición a la inseguridad (si el cambio de tareas es contra la voluntad del trabajador) o a la baja estima (si supone un trato injusto), o un aumento de las exigencias cuantitativas (si implica la intensificación del trabajo).

La recomposición de tareas o bien la rotación entre tareas es un primer paso favorable para la salud y, además, su implementación en muchas empresas desde hace décadas demuestra que los cambios organizativos son posibles además de deseables.

- **Formas de participación directa**

Desde el punto de vista de la prevención, es importante promocionar la autonomía de los trabajadores, potenciando su participación efectiva (participación directa) en la toma de decisiones relacionadas con la realización de la propia tarea

y las de la sección o departamento. Se trata de establecer mecanismos para aumentar la autogestión en el contenido y en las condiciones de trabajo. Aunque hay diversas fórmulas individuales, son más convenientes las grupales en tanto permiten un aumento de las posibilidades de relación social y posibilitan el apoyo y refuerzo en la realización del trabajo. Atendiendo al grado de autonomía que tienen los trabajadores en la puesta en práctica de sus decisiones, podemos distinguir entre la participación directa consultiva y la participación directa delegativa.

Cuando la dirección, a través de distintas fórmulas, anima a los trabajadores a dar a conocer sus opiniones sobre procesos, productos y servicios, reservándose la decisión de implementarlas o rechazarlas, la participación directa es consultiva; la fórmula más conocida son los círculos de calidad (también llamados equipos de mejora o grupos de expresión u otros múltiples nombres).

Para neutralizar posibles efectos negativos, estos grupos consultivos han de realizarse dentro de la jornada ordinaria, la participación debe ser voluntaria y autogestionada, basada en una formación previa en habilidades relacionales, la implementación de las propuestas no puede suponer un empeoramiento de las condiciones de trabajo, deben ser compensadas de forma justa (en relación con el beneficio que se obtenga de su implementación) entre toda la plantilla, y no pueden convertirse en la base de la organización de la competitividad interna.

Si la dirección otorga a los trabajadores la toma de decisiones sobre la forma de realizar el trabajo hablamos de participación directa delegativa; la fórmula más conocida son los grupos semi-autónomos. Se trata de diseñar el trabajo del grupo sobre la base de recomponer el proceso de producción/servicio, es necesario alargar y enriquecer tareas, integrar tareas en torno a procesos lo más inteligibles posibles para reducir la parcelación y dar sentido al trabajo y descentralizar la toma de decisiones. Estos grupos han de tener discrecionalidad en referencia a la elección de los métodos, planificación del trabajo a corto y medio plazo, calidad, formación de sus miembros, asignación de tareas, organización del tiempo o búsqueda de recursos para resolver los problemas que se plantean. Para evitar posibles efectos negativos, el grupo debe poder negociar los objetivos propuestos (el qué) y los recursos necesarios para su consecución (por ejemplo, la autogestión implica aumentar la complejidad de la tarea por lo que se necesita más tiempo).

También ha de poder gestionar las tareas límite (relaciones con otras unidades) y tener la información necesaria de toda la organización para tomar decisiones y la capacitación suficiente, lo que incluye los conocimientos y habilidades derivados de la experiencia, nociones teóricas y destrezas sociales³⁰. Así mismo ha de evitarse que la descentralización de la toma de decisiones y la gestión por objetivos revierta en una mayor incertidumbre derivada de la falta de claridad respecto a quién hace qué o es responsable de qué y una mayor intensificación del trabajo derivada de la falta de reglas para limitar las exigencias.

- **Trabajar de forma cooperativa**

Nos centramos ahora en cómo combatir el bajo apoyo y refuerzo de compañeros y superiores en el momento de realizar el trabajo, la baja calidad de liderazgo, la baja claridad de rol, la baja estima y las altas exigencias de esconder emociones.

Desde el punto de vista de la prevención, para combatir estos riesgos en origen se trata de poner medios para superar la concepción de la empresa como un mercado interno en el que todas las unidades e individuos compiten entre ellos y evitar la descripción de problemas organizacionales como problemas de personalidad individual o social de los trabajadores. Demasiadas veces los problemas que tienen que ver con las relaciones en el trabajo se individualizan y se describen como problemas de personalidad (tal mando es perverso, tal trabajador es débil) sin que nadie se pregunte sobre las formas de organización del trabajo y sobre la política de personal. El apoyo de compañeros y superiores en la realización del trabajo se ha mostrado beneficioso para la salud y moderador de los efectos nocivos de las altas exigencias y el bajo control. Para mejorar el apoyo en el trabajo primero es necesario facilitar la relación social (sin relaciones sociales no puede existir apoyo), evitando los puestos de trabajo aislados y en segundo lugar, proporcionar las condiciones organizativas que fomenten la cooperación y la prestación de ayuda entre compañeros y entre superiores y trabajadores en la realización de las tareas.

Introducir el trabajo en equipo es una buena fórmula para ello. La plataforma necesaria sería fomentar la claridad y la transparencia organizativa, definiendo los

puestos de trabajo, las tareas asignadas y objetivos y el margen de autonomía. Con ello además mejoramos la claridad de rol (que por cierto, no debe implicar la excesiva normativización del trabajo).

Analizar, definir y visualizar los principios de la política de personal de la empresa es un paso ineludible. La participación, la cooperación, el trato justo en la realización del trabajo, en la asignación del mismo, en la selección de personal, en la promoción por citar algunas ideas y aspectos clave son imprescindibles para fundamentar una organización del trabajo saludable. La dirección debe pronunciarse claramente sobre el lugar que ocupa la salud, el bienestar de los trabajadores y trabajadoras y su desarrollo profesional.

Los departamentos de recursos humanos ven sus recursos aumentados y en los últimos tiempos empiezan a hacerse públicos los principios de gestión de personal, pero más hacia fuera que hacia el interior de la empresa, ya que el interés es visualizar a la sociedad que la compañía cumple criterios de responsabilidad social corporativa. Sin embargo, ello no va acompañado de un trabajo de desarrollo de procedimientos para implementar tales principios, ni de directrices claras en relación a su cumplimiento y tampoco de formación que proporcione a los mandos (y trabajadores) las habilidades necesarias (cómo apoyar, cómo resolver conflictos, cómo comunicar, cómo reconocer el trabajo bien hecho, cómo no discriminar, etc.), ni tampoco se acompaña del tiempo preciso ni de otros recursos necesarios para hacer esos principios efectivos.

Todas estas cuestiones no pueden ser eludidas y suponen medidas preventivas necesarias. Cambiar las tareas de los mandos para que pasen a ser "responsables" más que "jefes" es un paso intermedio imprescindible. Una vez realizados estos pasos, y solo después, puede ser importante el pronunciamiento de la dirección en relación a aquellas acciones y actitudes que serán consideradas intolerables (falta de respeto, agresiones verbales o físicas, discriminación, trato injusto...) tanto de superiores y compañeros como de clientes.

El funcionamiento en equipo no generará un aumento del apoyo y refuerzo entre compañeros y superiores si se da en una empresa en la que el salario variable se concentra en los resultados de cada individuo.

Y al contrario, aumentará la baja estima por el trato injusto que supone el boicot y la exclusión de aquellos que no pueden estar siempre disponibles (mujeres con tareas doméstico-familiares) o no tienen todos los conocimientos necesarios (jóvenes) o tienen demasiados para aceptar tales reglas de juego social darwinistas (mayores).

- **Una ordenación de la jornada compatible**

Nos concentramos ahora en cómo combatir la doble presencia, la falta de control sobre los tiempos y la inseguridad en relación a la jornada y horario. Abundan los estudios relativos al tiempo de trabajo (duración, ordenación y modificación) y su relación con la salud y en comparación son menos los relativos a la exposición a riesgos psicosociales. El uso de turnos, incluyendo el nocturno, ha sido intensamente investigado y asociado con un creciente número de enfermedades (Kolstad, 2008).

Trabajar más de 40 horas a la semana se ha asociado con enfermedades cardiovasculares, ansiedad y depresión apuntando hacia una relación de dosis - respuesta (Keppila, Sanne, & Tell, 2008).

Al contrario, las prácticas de adaptabilidad a las necesidades de los trabajadores relativas al tiempo de trabajo (reducción de jornada por voluntad del trabajador, posibilitar cambios de horario cotidianamente o tomarse días) se han mostrado reductoras de los factores de riesgo cardiovasculares³⁷ y de las exposiciones relativas a la doble presencia.

En las empresas coexisten la normativización del tiempo de trabajo (que suele ser ajustado) y la flexibilidad en la ordenación del mismo con un único objetivo: adaptarse a las necesidades de producción/servicio. De estas estrategias se deriva la inexistencia de margen de autonomía en relación al tiempo de trabajo y la posibilidad de cambio de jornada y horario contra la voluntad del trabajador.

Las medidas preventivas pasan por flexibilizar la ordenación de la jornada teniendo en cuenta tanto las necesidades de la producción/servicio como de los trabajadores/as. Se trata de aumentar el control sobre el tiempo de trabajo en un doble sentido. Por un lado, poder disponer de tiempos de descanso (pausas, vacaciones,...) cuando éstos son más necesarios para los trabajadores (y no

solamente en función de los tiempos muertos de producción). Por otro, flexibilización de jornada y horarios de trabajo en función de las necesidades de compatibilización del trabajo familiar y doméstico y el trabajo remunerado: flexibilidad de entrada y salida, bolsas de horas a disposición de trabajadores y trabajadoras, turnos a cambio de jornada continuada y/o semana comprimida, posibilidad de trabajar parte de la jornada en casa. Esta flexibilización permite además evitar la pérdida de salario que implican los permisos no retribuidos o la jornada reducida por maternidad/paternidad.

- **Exigencias razonables**

Nos concentramos ahora en cómo combatir las exigencias cuantitativas.

Desde el punto de vista de la prevención, la cantidad de trabajo debe adecuarse al tiempo que dura la jornada, debe ser razonable ni demasiado trabajo ni demasiado poco. Una buena planificación y programación como base de la asignación de tareas, tener la plantilla necesaria para realizar la cantidad de trabajo que recae en el centro, un buen cronometraje o la mejora de los procesos productivos de bienes o servicios pueden suponer elementos que faciliten la asunción de las exigencias cuantitativas sin que estas sean nocivas para la salud.

Igualmente, es importante evitar una estructura salarial demasiado centrada en la parte variable, sobre todo cuando el salario base es bajo pues incrementa las exigencias cuantitativas y la inseguridad relacionada con el salario. El aumento de la parte fija del salario y establecer pausas pueden ser medidas preventivas. Las exigencias de esconder emociones pueden tener un doble origen, las características de la tarea si se centra en prestar servicios a las personas (sanidad, enseñanza, servicios sociales o de protección...) pero también pueden tener que ver con la relación con superiores y compañeros de trabajo o con proveedores u otras personas ajenas a la empresa. En el primer caso sólo cabe la protección, en el segundo, cambiar la política de gestión de proveedores y clientes (cuando por ejemplo, sitúa al trabajador en último lugar) o cambiar las prácticas de gestión de personal y desarrollar procedimientos justos y participativos (hay que esconder emociones cuando no se puede opinar).

- **Informar sobre lo cotidiano**

Cada día las empresas invierten más recursos en información (más que comunicación) interna y externa. Se trata de transmitir la imagen corporativa (valores) y de informar de cuestiones extra-laborales: ofertas que la empresa hace a los trabajadores en relación al producto o servicio, cuestiones sociales: celebraciones de nacimientos, cumpleaños, aniversarios, cómo va el equipo de fútbol, etc.

Las medidas preventivas frente a la baja previsibilidad pasan por la política de información, pero con un objetivo distinto: deben permitir que los trabajadores/as tengan la información necesaria para hacer bien su trabajo y respecto a los cambios que puedan afectar a su futuro. Se trata de que una parte de la llamada política de comunicación se refiera a las cuestiones cotidianas, a lo que afecta al trabajo de uno/a, y que sirva para aumentar la transparencia. Como en otros casos, se trata de establecer unos principios y diseñar procedimientos para implementarlos. Finalmente se trata de formar al respecto.

- **Estabilidad en el empleo**

El uso de una u otras fórmulas contractuales no es inocuo respecto a la salud según estudios recientes. Los trabajadores con relaciones laborales por tiempo determinado en comparación con los trabajadores contratados a través de fórmulas indefinidas sufren mayor estrés psicológico, mayores desórdenes musculoesqueléticos y mortalidad prematura, sugiriendo que estos efectos en salud tendrían que ver con las exposiciones psicosociales de inseguridad y las relacionadas con el subempleo (Ferrie, Westerlund, Virtanen, Vahtera, & Kivimaki, 2008).

Es frecuente exigir al trabajador estar disponible para los requerimientos empresariales: cambiar las tareas y responsabilidades, asumir tareas adicionales, ir a trabajar al centro que haga falta, en el momento que sea necesario yendo a trabajar días u horas no previstos, alargar la jornada, cobrar según lo producido/servido, etc.

Esta exigencia de disponibilidad puede implicar exposiciones nocivas en las dimensiones de inseguridad y estima. Una organización del trabajo saludable

debería proveer a las personas de las suficientes oportunidades para que éstas tengan control sobre sus propias vidas, lo que de forma muy especial afecta la estabilidad en el empleo y al control sobre los cambios de las condiciones de trabajo (muy especialmente de jornada y horarios de trabajo, tareas y salario). Frente a la alta inseguridad, son orientaciones preventivas restringir la temporalidad y si es imposible eliminar los cambios de condiciones de trabajo, estos se han de negociar para limitarlos y estableciendo procedimientos conocidos por la toda la plantilla, con criterios justos, preavisos suficientes y herramientas necesarias para adaptarse a la nueva situación.

- **Estrategias de afrontamiento**

Una vez evaluados los riesgos hay que intervenir, desarrollar las medidas necesarias para su eliminación o control. La intervención frente a los riesgos psicosociales implicará introducir cambios en las estrategias de gestión de personal y producción para que la organización del trabajo sea saludable.

Los trabajos no son como son porque sí, por naturaleza, han sido diseñados de una manera determinada y este diseño puede cambiarse. La organización del trabajo no es intocable, constantemente se realizan cambios para adaptarse a las necesidades productivas. Los cambios que se están introduciendo en muchas empresas de la mano de los procesos de mejora de calidad o buscando la adaptabilidad del tiempo de trabajo son una prueba de ello.

Diversas experiencias avalan que aumentar la democracia y la justicia en el trabajo es una forma de aumentar el bienestar y la salud de los trabajadores (Di Marino y Karasek, OIT 1992). La prevención es la estrategia principal para afrontar los riesgos psicosociales, sin embargo si estas ya se están presentando en organización se recomienda en lo posible, rediseñar una organización del trabajo más saludable, es decir, más justa y democrática.

Nosotros proponemos que se pongan en práctica medidas estratégicas preventivas concretas que tiendan:

- a. Fomentar el apoyo entre las trabajadoras y trabajadores y de superiores en la realización de las tareas, por ejemplo, potenciando el trabajo en equipo y

- la comunicación efectiva. Ello puede reducir o eliminar la exposición al bajo apoyo social y bajo refuerzo.
- b. Incrementar las oportunidades para aplicar los conocimientos y habilidades y para el aprendizaje y el desarrollo de nuevas habilidades, por ejemplo, a través de la eliminación del trabajo estrictamente pautado. Ello puede reducir o eliminar la exposición a las bajas posibilidades de desarrollo.
 - c. Promocionar la autonomía de los trabajadores y trabajadoras en la realización de las tareas, acercando tanto como sea posible la ejecución al diseño de las tareas y a la planificación de todas las dimensiones del trabajo, por ejemplo, potenciando la participación efectiva en la toma de decisiones relacionadas con los métodos de trabajo. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja influencia.
 - d. Garantizar el respeto y el trato justo a las personas, proporcionando salarios justos, de acuerdo con las tareas efectivamente realizadas y cualificación del puesto de trabajo; garantizando la equidad y la igualdad de oportunidades entre géneros y etnias. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja estima.
 - e. Fomentar la claridad y la transparencia organizativa, definiendo los puestos de trabajo, las tareas asignadas y el margen de autonomía. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja claridad de rol.
 - f. Garantizar la seguridad proporcionando estabilidad en el empleo y en todas las condiciones de trabajo (jornada, sueldo, etc.), evitando los cambios de éstas contra la voluntad del trabajador. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la alta inseguridad.
 - g. Proporcionar toda la información necesaria, adecuada y a tiempo para facilitar la realización de tareas y la adaptación a los cambios. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja previsibilidad.
 - h. Cambiar la cultura de mando y establecer procedimientos para gestionar personas de forma saludable. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja calidad de liderazgo.
 - i. Facilitar la compatibilidad de la vida familiar y laboral, por ejemplo, introduciendo medidas de flexibilidad horaria. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la alta doble presencia.

- j. Adecuar la cantidad de trabajo al tiempo que dura la jornada a través de una buena planificación como base de la asignación de tareas, contando con la plantilla necesaria y con la mejora de los procesos productivos o de servicio, evitando una estructura salarial demasiado centrada en la parte variable, sobre todo cuando el salario base es bajo. Ello puede reducir o eliminar la exposición a las altas exigencias cuantitativas.