

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTIN  
FACULTAD DE PSICOLOGIA, RELACIONES INDUSTRIALES  
Y CIENCIAS DE LA COMUNICACION**



**“RELACION ENTRE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL  
Y LA SATISFACCION LABORAL EN UNA EMPRESA  
COMERCIALIZADORA DE AREQUIPA”**

PRESENTADO POR BACHILLER:

**WILLY PAUL ROSAS JIMENEZ**

Para optar el Título de Psicólogo

**AREQUIPA - PERU**

**2017**

## *DEDICATORIA*

*A Dios, quienes nuestro orientador y que en él  
basamos nuestros valores.*

*A mis padres que estuvieron siempre  
apoyándome y depositaron su confianza en mí para  
convertirme en una persona de bien y un profesional de  
éxito.*

## *AGRADECIMIENTO*

*A mi universidad Agustina, por haberme acogido en sus aulas y nutrido de experiencias y aprendizajes inolvidables.*

*Agradezco a mis Docentes, que nos dieron las herramientas para poder seguir en el camino que elegimos.*

## RESUMEN

El presente estudio se adentra en investigar la relación existente entre los Factores de Riesgo Psicosociales y la Satisfacción Laboral, variables que son importantes ya que brinda un grado de bienestar al personal debido a que influye en la calidad de vida del trabajador y en la calidad de la prestación de los servicios. El objetivo de la presente investigación es Identificar la relación entre los Factores de Riesgo Psicosocial y la Satisfacción Laboral de los trabajadores en una empresa Comercializadora de Arequipa. Para la presente investigación se contó con una población de 164 trabajadores de las áreas administrativas y operativas una empresa comercializadora de Arequipa, quienes cumplen funciones tanto de oficina como de campo; trabajadores de ambos sexos siendo 127 hombres y 37 mujeres, cuyas edades oscilan entre los 19 – 56 años. Se utilizaron los cuestionarios para la Evaluación de Riesgos Psicosociales CoPsoQ - ISTAS21 versión 2.0 y la Escala de satisfacción laboral SL – SPC. El diseño de este estudio es no experimental, de tipo Descriptivo – Correlacional, y el método es Cuantitativo. Según la correlación no paramétrica de Spearman los resultados indican que existe una correlación positiva entre las dimensiones Riesgo Psicosocial *Apoyo Social de los Superiores y Justicia* y la Satisfacción Laboral lo que quiere decir que mientras más favorable sea el riesgo en estas dimensiones, mayor será la Satisfacción Laboral.

Palabras Clave: Factores de Riesgo Psicosocial, Riesgos Psicosociales, Riesgo, Satisfacción Laboral

## **ABSTRACT**

The present study goes on to investigate the relationship between Psychosocial Risk Factors and Work Satisfaction, variables that are important since it provides a level of well-being to the personnel because it influences the quality of life of the worker and the quality of the provision of services. The objective of the present investigation is to identify the relationship between the Psychosocial Risk Factors and the Work Satisfaction of the workers in a trading company in Arequipa. For the present investigation a population of 164 workers of the administrative and operative areas was a trading company of Arequipa, who fulfill functions as both office and field; Workers of both sexes being 127 men and 37 women, whose ages oscillate between the 19 - 56 years. We used the questionnaires for the Psychosocial Risk Assessment CoPsoQ - ISTAS21 version 2.0 and the SL - SPC Job Satisfaction Scale. The design of this study is non - experimental, Descriptive - Correlational, and the method is Quantitative. According to the non-parametric correlation of Spearman, the results indicate that there is a positive correlation between the dimensions Psychosocial Risk Social Support of the Superiors and Justice and the Work Satisfaction which means that the more favorable the risk in these dimensions, the greater will be the Labor Satisfaction.

Key Words: Psychosocial Risk Factors, Psychosocial Risks, Risk, Work Satisfaction

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>PORADA.....</b>	i
<b>DEDICATORIA .....</b>	ii
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	iii
<b>RESUMEN .....</b>	iv
<b>ABSTRACT.....</b>	v
<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS .....</b>	vi
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	xii
<b>CAPITULO I.....</b>	1
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1 Preguntas de Investigación .....	4
2. HIPÓTESIS.....	4
3. OBJETIVOS.....	4
3.1 Objetivo General .....	4
3.2 Objetivos Específicos .....	5
4. IMPORTANCIA DEL ESTUDIO .....	4
5. LIMITACIONES DEL ESTUDIO.....	6
6. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS .....	7
7. VARIABLES E INDICADORES.....	8
<b>CAPITULO II.....</b>	10
<b>REVISIÓN DE LA LITERATURA.....</b>	10
2. FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL .....	10

2.1 Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo .....	10
3. CONSECUENCIAS DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO.....	16
3.1 Las consecuencias de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo y su relación con la salud .....	16
3.1.1 Los Factores de Riesgo Psicosocial y su Relación con el Estrés laboral .....	19
3.1.2 Los Factores de Riesgo Psicosocial y otras Alteraciones.....	23
4. SATISFACCIÓN LABORAL.....	26
4.1 MODELOS TEÓRICOS QUE EXPLICAN LA SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO .....	27
4.1.1 Teoría de Higiene-Motivacional. ....	27
4.1.2 Teoría del Ajuste en el trabajo. ....	27
4.1.3 Teoría de la discrepancia. ....	28
4.1.4 Teoría de la satisfacción por facetas. ....	29
4.1.5 Teoría de los eventos situacionales.....	29
4.2 Fuentes De La Satisfacción Laboral .....	30
4.3 Consecuencias De La Satisfacción Laboral .....	32
4.4 Factores Que Inciden En La Satisfacción Laboral .....	32
4.5 Consecuencias Positivas De La Satisfacción Laboral.....	35
4.6 Los Factores de Riesgo Laboral en el Trabajo Y Su Relación con la Satisfacción Laboral.....	36
4.6.1 La relación de los distintos factores de riesgo psicosocial en el trabajo con la satisfacción laboral.....	42
4.6.2 Otras consecuencias de los factores psicosociales.....	44

4.6.3 La medida de la satisfacción laboral.....	48
<b>CAPITULO III .....</b>	<b>50</b>
<b>METODOLOGÍA .....</b>	<b>50</b>
3. TIPO / DISEÑO / MÉTODO .....	50
3.1 Tipo .....	50
3.2 Diseño.....	51
3.3 Método .....	51
4. SUJETOS .....	51
4.1 Población y muestra.....	51
4.2 Criterio Inclusión .....	52
4.3 Criterio Exclusión .....	52
5. INSTRUMENTOS .....	52
6. PROCEDIMIENTO .....	61
6.1 Recolección de Datos: .....	61
6.2 Información, distribución y recogida.....	62
6.3 Procesamiento de Datos .....	62
<b>CAPITULO IV.....</b>	<b>63</b>
<b>RESULTADOS.....</b>	<b>63</b>
<b>CAPITULO V.....</b>	<b>111</b>
<b>DISCUSIÓN .....</b>	<b>111</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>118</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>121</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>138</b>

## **ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla N°1: Variables e indicadores .....	8
Tabla N°2: Factores de riesgo psicosociales .....	53
Tabla N°3: FRECUENCIA Y PORCENTAJE POR GÉNERO .....	64
Tabla N°4: FRECUENCIA Y PORCENTAJE POR ÁREA .....	64
Tabla N°5: Satisfacción laboral General.....	65
Tabla N°6: Factores de Riesgo Psicosocial General.....	66
Tabla N°7: Factores de Riesgo Psicosocial según área.....	69
Tabla N°8: Factores de Riesgo Psicosocial según sexo .....	74
Tabla N°9: Satisfacción Laboral según área .....	79
Tabla N°10: Satisfacción Laboral según sexo .....	82
Tabla N°11: Correlación Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral según Área – Administrativos.....	85
Tabla N°12: Correlación Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral según Área – Operarios .....	91
Tabla N°13: Correlación Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral según Sexo – Mujeres.....	96
Tabla N°14: Correlación Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral según Sexo – Varones .....	101
Tabla N°15: Correlación Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral General .....	106

## ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO N° 1: CUESTIONARIO DE EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES ISTAS 21 .....	139
ANEXO N° 2: ESCALA DE SATISFACCION SL-SPC .....	154

## INTRODUCCIÓN

Durante los últimos años la relación entre trabajadores y organizaciones se ha visto afectada por cambios que han dado lugar a la necesidad de considerar todos los factores que conforman el mundo laboral dentro de las compañías; entre estos factores se encuentran, la seguridad, las responsabilidades de las organizaciones, salud e higiene en el trabajo, lo que implica tener un trabajo seguro y sin riesgos. Sin embargo, las cifras que reflejan los accidentes de trabajo, las bajas por enfermedad laboral y las incapacidades laborales indican que existen situaciones y condiciones en las que la seguridad del trabajo y la promoción de la salud es más una aspiración que una realidad.

Uno de los cambios más significativos es la consideración de una concepción biopsicosocial de la salud y la necesidad de que esta sea promovida en los lugares de trabajo (Peiró, J. M. 2004). Hoy en día el interés en los denominados factores de riesgos psicosociales se está viendo en aumento, riesgos a los que están expuestos los trabajadores en el transcurso de su jornada laboral y que tienen su origen en el terreno de la organización del trabajo y, aunque las consecuencias de estos no son tan evidentes como los accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales, no dejan de ser importantes pues se relacionan con aumento de estrés, ansiedad, absentismo y otros problemas tanto para la organización como para los trabajadores.

Por factores de riesgo psicosocial se entiende: "aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo, y la realización de la tarea y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física,

psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo" (Martín y Pérez, 1997).

Levi (1998) refiere que esas condiciones, normalmente denominadas factores psicosociales, comprenden aspectos del puesto de trabajo y del entorno de trabajo, como el clima o cultura de la organización, las funciones laborales, las relaciones interpersonales en el trabajo y el diseño y contenido de las tareas (por ejemplo, su variedad, significado, alcance, carácter repetitivo, etc.).

A pesar de haber diversas definiciones, la mayoría de los autores muestra estar de acuerdo con los elementos que integran los factores de riesgo psicosocial, como son, por un lado, la interacción entre condiciones de trabajo, necesidades y capacidades del trabajador y, por otro lado, el potencial dañino tanto para la salud de los trabajadores y como para el desarrollo de su trabajo.

La identificación, valoración y control de los factores de riesgo de origen psicosocial y la planificación de las medidas preventivas correspondientes, conduce a una gestión eficaz de las personas en la organización, en el sentido de una mejor adecuación a la tarea a desempeñar, al entorno, a la empresa, aportando en la eficacia de la organización, logrando mejor rendimiento, menor absentismo y mayor satisfacción.

Como se señaló, los factores de riesgo psicosocial influyen negativamente en el funcionamiento de las organizaciones en los trabajadores, de ahí la importancia de controlar y gestionar este tipo de riesgos. Una gestión deficiente puede significar altos costos, directos o indirectos para la empresa a consecuencia del aumento del absentismo, incremento de desvinculaciones voluntarias, baja en

la motivación, deterioro de las relaciones laborales y del clima organizacional, amenazas reales de sanciones tanto de tipo civil como administrativas y la consecuente pérdida de reputación que suponen las denuncias y difusión mediática, entre otros.

Según Villalobos, G. (2004) los efectos de los factores de riesgo psicosocial en la salud son diversos y dependen tanto de las características de las personas, apreciación de la situación y de los mecanismos de resistencia, así como de las características propias del factor de riesgo.

En este sentido, Levi (1998) sostiene que como efecto a los factores psicosociales de riesgo, se pueden ocasionar en el individuo enfermedades, dolencias o alteraciones, tanto en el plano físico (cefaleas, migrañas, dolores lumbares, fatiga crónica, trastornos digestivos, hipertensión, alteraciones del sueño, etc.), como psicológico (frustración, culpa, irritabilidad, trastornos cognitivos y de la conducta, depresión, agresividad, neurosis, estrés postraumático en caso de violencia e incluso suicidio).

Por su parte, Moncada, Llorens, Navarro y Kristensen (2005) consideran una relación existente entre los factores psicosociales y la salud, indicando que los efectos de la organización del trabajo se manifiestan a través de diversos mecanismos emocionales, cognitivos, conductuales y fisiológicos.

Otra gran consecuencia de la presencia de factores de riesgos psicosociales son los accidentes de trabajo, generados a través de la presencia de estrés en el trabajo, falta de información, el exceso de trabajo y tiempo limitado para su

ejecución, insatisfacción laboral, y la presencia de condiciones físicas de trabajo inadecuadas.

Por otra parte, en los últimos años, diversos estudios muestran el efecto negativo sobre la salud de la falta de recompensas y compensaciones en el trabajo. Es así como Siegrist y sus colaboradores diseñaron y probaron en 1990 un modelo similar al de demandas-control, cuyas dimensiones esenciales son el "esfuerzo" y la "recompensa social" (Levi, 1998).

Respecto a la satisfacción laboral existen dos perspectivas en relación al concepto; primero, autores que la conciben como un estado emocional, una actitud o una respuesta afectiva frente al trabajo y, segundo, autores que conciben la satisfacción laboral como una comparación entre expectativas, exigencias y beneficios que el puesto ofrece (Sánchez Cañizares, 2008). Citando a Locke (1976), "es un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto".

Asimismo, es importante destacar que la satisfacción laboral puede ser un sentimiento de bienestar o actitud generalizado o global, abarcando todos los aspectos o dimensiones del trabajo, por lo que se puede hablar de "satisfacción laboral general", o este sentimiento de satisfacción o bienestar puede estar referido a alguno de los aspectos o dimensiones del trabajo, por lo que se puede hablar entonces de "satisfacción laboral por dimensiones". (Caballero Rodríguez, K. 2002).

Las organizaciones enfrentan problemáticas diversas en el desempeño, ocasionadas en gran medida por problemas internos en los individuos que forman

parte de estas organizaciones, dentro de ellos, uno de los principales es la falta de satisfacción laboral, la cual inhibe el desarrollo de un trabajo creativo e innovador.

El marco de los recursos humanos ha centrado sus esfuerzos en la búsqueda de beneficios y condiciones para mantener a los trabajadores satisfechos y, por tanto, a desarrollar mayores tasas de productividad en las organizaciones ya que se supone que los trabajadores satisfechos son más productivos.

Conociendo los datos anteriormente descritos y siendo escasa la investigación en nuestro país en este tema y en esta población en particular, es que resulta relevante este estudio, a fin de profundizar en el conocimiento de relaciones que puedan existir entre la exposición a factores de riesgo psicosocial y variables como satisfacción laboral, características sociodemográficas y laborales en trabajadores ligados al ámbito comercial.

El objetivo del siguiente estudio es identificar si existe relación entre Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en trabajadores de una empresa Comercializadora en Arequipa.

## **CAPITULO I**

### **1. Planteamiento del problema**

En la VI Encuesta de Condiciones de Trabajo en España elaborada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, los riesgos psicosociales en el trabajo fueron una de las principales causas de enfermedades y de accidentes laborales (2008); tal es así que el 70,9% de los trabajadores encuestados señalaba riesgos para tener accidentes laborales. En algunos colectivos ocupacionales este porcentaje es algo más elevado. En el caso del personal sanitario el porcentaje asciende al 74,9%.

Los factores psicosociales son condiciones presentes en situaciones laborales relacionadas con la organización del trabajo, el tipo de puesto, la realización de la tarea, e incluso con el entorno; que afectan al desarrollo del

trabajo y a la salud de las personas trabajadoras. Los términos “organización del trabajo” y “factores organizativos” son intercambiables en el contexto laboral con “factores psicosociales” para señalar las condiciones de trabajo que conducen al estrés.

Sin embargo, el estudio de los aspectos psicosociales en el trabajo se ha vuelto relevante debido a que las exigencias en la organización en conjunto con el estilo de vida provocan la acción de factores psicológicos y sociales negativos. Siendo la presencia de esto una situación conflictiva que constituye un estresor importante cuyo efecto inmediato es la disminución en el logro de los objetivos de la organización y una reducción de la satisfacción del trabajador, y la posible pérdida de la salud (Cuenca,2002).

Dentro de una organización cuando se logra el equilibrio entre los factores las condiciones laborales e individuales, el trabajo genera sentimientos de confianza en sí mismo, aumenta la capacidad de trabajo y el bienestar del empleado. Cuando existe una mala adaptación, las necesidades no están satisfechas y las habilidades no se encuentran adecuadamente valoradas, el individuo reacciona de diferentes formas, entre las que destacan insatisfacción laboral, disminución de la capacidad de concentración, depresión, etc., que pueden tener como consecuencias la aparición de disfunciones en la organización, como el aumento de accidentes, el absentismo laboral, la rotación, etc. Es necesario, por tanto, abordar los aspectos psicosociales existentes en el trabajo, capaces de ocasionar la reducción de la satisfacción, así como su interdependencia con los accidentes y las enfermedades laborales. De esta forma, la satisfacción laboral, por sus relaciones con otras variables es necesario incluirla en el estudio de riesgos laborales.

Para Weinert (1985) el hecho que más influyó en el aumento del interés por el estudio y la comprensión de la naturaleza de la satisfacción laboral fue el desarrollo del modelo de los dos factores de la satisfacción de Herzberg (1959). Este modelo, aunque criticado por sus deficiencias metodológicas influyó decisivamente sobre el conocimiento y la autorrealización por medio del trabajo, como condición que afecta a la satisfacción. Estas ideas supusieron un cambio al planteamiento de las relaciones humanas respecto de los estudios sobre satisfacción realizados hasta entonces, otorgaron gran importancia a la autonomía, la responsabilidad en el trabajo y la posibilidad de autorrealización como claves de la satisfacción.

Las organizaciones peruanas presentan una actual preocupación por la gestión del capital humano, estas buscan establecer un ambiente laboral adecuado, y así mejorar el rendimiento laboral de todos sus colaboradores.

Dada la estrecha relación que existe entre las demandas psicológicas, la salud laboral, es necesario reconocer y estudiar el comportamiento psicosocial frente a las exigencias laborales en los puestos de trabajo, de tal forma que permita generar información para establecer programas de prevención e intervención específicos para disminuir su presencia en los ambientes laborales.

En este sentido es necesario conocer cuál es la relación entre estas dos variables, puesto que en la ciudad de Arequipa son muy pocos los estudios realizados en las empresas que logren identificar cuáles son los factores psicosociales presentes a los que se exponen los trabajadores, por lo que se ha optado por evaluar los riesgos psicosociales a los trabajadores de una empresa comercializadora se ven expuestos y su relación con el nivel de satisfacción.

## 2. IMPORTANCIA DEL ESTUDIO

**2.1** La presente investigación pretende no solamente mejorar el conocimiento sobre la problemática de la insatisfacción laboral en el trabajo sino, sobre todo, incidir en el campo de la formación para contribuir a remover los obstáculos que **Preguntas de investigación**

¿Cuál es la relación que existe entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral en una empresa comercializadora?

## 3. HIPÓTESIS

- Existe relación entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa comercializadora en Arequipa.
- No existe relación entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa comercializadora en Arequipa.

## 4. OBJETIVOS

### 4.1 OBJETIVO GENERAL

Identificar la relación entre los Factores de Riesgo Psicosocial y la Satisfacción Laboral de los trabajadores en una empresa Comercializadora de Arequipa.

## 4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar los Factores de Riesgo Psicosocial de trabajadores de una empresa Comercializadora de la ciudad de Arequipa.
- Describir los Factores de Riesgo Psicosocial de trabajadores de una empresa Comercializadora de la ciudad de Arequipa, según área y género.
- Identificar el grado de Satisfacción Laboral de trabajadores de una empresa Comercializadora de la ciudad de Arequipa.
- Describir la Satisfacción Laboral de los trabajadores de una empresa Comercializadora de Arequipa, según área y género.
- Correlacionar los Factores de Riesgo Psicosocial con la Satisfacción Laboral según área, puesto de trabajo, género y tiempo de servicio.

condicionan la falta de atención preventiva como una de las formas de impulsar la prevención de los daños a la salud de los trabajadores derivados de los factores psicosociales. Brindar cambio comportamental y mantener motivado, tratando de dar un grado de bienestar al personal debido a que influye en la calidad de vida del trabajador y en la calidad de la prestación de los servicios. La Empresa tiene un compromiso mutuo, en el cual un empleado se identifica, con su esfuerzo para así alcanzar con sus metas propuestas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros, y la empresa necesita de ellos para alcanzar sus objetivos. Es importante para la prosperidad del personal estar en un clima favorable donde puedan demostrar todos sus conocimientos y habilidades. Al solucionar la insatisfacción laboral habrá una gran riqueza tanto

en la empresa como él en personal dando mayor productividad de calidad. Por lo tanto esta investigación es relevante ya que nos permitirá profundizar en el conocimiento de las relaciones que puedan existir entre la exposición de los factores de riesgo psicosocial y variables como la satisfacción laboral y por otro lado al dar a conocer los elementos psicosociales nocivos para los trabajadores se pueden implementar medidas correctivas y preventivas en la organización del trabajo.

## **5. LIMITACIONES DEL ESTUDIO**

- Debido a la variada cantidad de trabajadores en las diversas áreas, no pudo establecerse más variables como edades y/o tiempo de servicio, en la investigación.
- Una de las limitaciones de la investigación la poca disponibilidad de los trabajadores de la empresa, ya que viajan constantemente por lo que fue difícil determinar una fecha específica para su evaluación.
- También, se realizó seguimiento y apoyo con el llenado de cuestionarios, vía telefónica y por video-llamada vía SKYPE, en horarios fuera de trabajo por lo que el tiempo de llenado se extendía en algunas ocasiones.
- Existen escaso material de investigación referente a los Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral.
- Se encontraron estudios que se referían a la Satisfacción Laboral de forma individual y también en relación con otras variables, mas no se encontró muchas investigaciones que correlacionen los Factores de Riesgo Psicosocial y la Satisfacción Laboral.

## 6. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

**Factores de Riesgo Psicosocial:** Conjunto de exigencias y características del trabajo, del ambiente laboral y de la organización que, al interaccionar con las capacidades, situación personal, expectativas, cultura, actitudes y necesidades del trabajador pueden incidir negativamente en su salud (Mansilla, 2000).

**Riesgos Psicosociales:** Según Villalobos (2010) son riesgos laborales psicosociales que tienen una probabilidad alta de afectar de forma importante a la salud de los trabajadores y al funcionamiento empresarial a mediano y largo plazo.

**Riesgo:** Es la posibilidad y la probabilidad de que ante la confluencia de diversos factores (interno o externos) una persona pueda sufrir un daño determinado. A su vez el riesgo puede ser clasificado de distintas formas atendiendo a la gravedad, a la inminencia o al factor que lo produce (Muñoz, 1999).

**Satisfacción Laboral:** Locke (1976) definió la satisfacción laboral como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto".

## 7. VARIABLES E INDICADORES

**Tabla N°1: Variables e indicadores**

VARIABLES	GRANDES GRUPOS	DIMENSIONES
FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL	<b>Exigencias psicológicas en el trabajo</b>	Exigencias Cuantitativas Ritmo de trabajo Exigencias emocionales Exigencia de esconder emociones
	<b>Conflictos trabajo-familia</b>	Doble presencia
	<b>Control sobre el trabajo</b>	Influencia Posibilidades de desarrollo Sentido del trabajo
	<b>Apoyo social y calidad de liderazgo</b>	Apoyo social de los compañeros Apoyo social de superiores Calidad de liderazgo Sentimiento de grupo Previsibilidad

			Claridad de rol Conflicto de rol
		<b>Compensaciones del trabajo</b>	Reconocimiento Inseguridad sobre el empleo Inseguridad sobre las condiciones de trabajo
		<b>Capital social</b>	Justicia Confianza vertical
<b>VARIABLE 2</b>  <b>SATISFACCION LABORAL</b>		<b>Factor I</b>	Condiciones físicas y/o materiales
		<b>Factor II</b>	Beneficios Laborales y/o remunerativos
		<b>Factor III</b>	Políticas administrativas
		<b>Factor IV</b>	Relaciones sociales
		<b>Factor V</b>	Desarrollo personal
		<b>Factor VI</b>	Desempeño de tareas
		<b>Factor VII</b>	Relación con la autoridad

## **CAPITULO II**

### **REVISIÓN DE LA LITERATURA**

#### **2. FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL**

##### **2.1 Factores de riesgo psicosocial en el trabajo**

La evolución de la actividad laboral ha traído consigo una mejora de la calidad de vida general de los trabajadores, pero además también es responsable de la aparición de una serie de efectos negativos. Así, cabe destacar los riesgos psicosociales en el trabajo que se refieren a aquellos aspectos del entorno laboral (demandas del trabajo, relaciones con compañeros, estilos de supervisión, etc.) con capacidad para afectar de manera negativa a la salud de los trabajadores (HSE, 2001). De su

importancia, cada vez mayor, dan prueba los numerosos informes y estudios en los que cabe citar por su relevancia:

La encuesta de población activa realizada por la Comisión Europea en 1999 estima que las enfermedades causadas por estrés, violencia en el trabajo, acoso o intimidación son las causantes del 18% de los problemas de salud laboral (Comisión Europea, 2000).

La Agencia Europea de Seguridad Y Salud en el Trabajo en el año 2000, realizó una encuesta en los países de la Unión Europea sobre las necesidades de investigación y análisis referente a la seguridad y la salud laboral, donde se destaca la relevancia de los factores psicosociales en el bienestar de los trabajadores (Bermúdez, 2005).

El observatorio Europeo de Condiciones de Trabajo (EWCO) que realiza estudios e investigaciones sobre las condiciones de trabajo en Europa. En lo que respecta a España en Calidad de Vida en el Trabajo (2005, 2006), se muestran los resultados de las condiciones de trabajo relacionadas con la salud de los empleados, concediendo gran importancia a los factores de riesgo psicosocial (Weller, 2006).

La comisión Europea del 11 de marzo de 2002, en la Comunicación “*Cómo adaptarse a los cambios en la sociedad y en el mundo del trabajo: una nueva estrategia comunitaria de salud y seguridad*” hace referencia a los riesgos psicosociales en los puntos siguientes:

1. La necesidad de promover el bienestar en el trabajo, tanto desde el punto de vista físico, como moral y social y que no se mida

únicamente por la ausencia de accidentes o enfermedades profesionales. Resalta como uno de los objetivos la prevención de los riesgos psicosociales: el estrés, el acoso en el trabajo y los riesgos asociados a la dependencia del alcohol, las drogas o los medicamentos.

2. La adecuación del marco normativo para integrar en él nuevos fenómenos de la violencia, como el acoso psicológico, el acoso por orientación sexual, el acoso racial, etc.
3. La realización por parte de la Comisión Europea de una recopilación de datos y otras informaciones a fin de medir la incidencia de estos fenómenos y definir los indicadores para su seguimiento.
4. La conveniencia de abordar por medio del diálogo social los nuevos riesgos y en particular el estrés, cuyo carácter multiforme, principalmente por la amplia variedad de patologías en que puede manifestarse, justifica un planteamiento de estas características que implique a los interlocutores sociales.

Reconocida la importancia de los factores de riesgo psicosocial para la salud y el bienestar de los trabajadores, una cuestión muy debatida es el cómo abordar los riesgos. El área de prevención de riesgos laborales debe proporcionar una estructura que busque reforzar y mejorar la salud profesional y las prácticas de seguridad. Cox (1993) defendió que los principios y procedimientos que se utilicen en prevención de riesgos de naturaleza higiénica o de seguridad deben ser empleados para la evaluación

de los riesgos psicosociales. Los procedimientos utilizados deben tener una estructura cíclica, que va desde la identificación y la valoración de los riesgos laborales, la implantación de estrategias de prevención y la supervisión de la efectividad de estas estrategias, hasta la revaloración de los mismos.

Las investigaciones para el análisis de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo incluyen variables psicosociales relativas a la calidad del trabajo y a su organización (Meliá, 2006 y Montmayeul, Mosneron-Dupin y Llory, 1994). La importancia de los aspectos humanos en la seguridad y salud es compartida por numerosos autores (Hale y Glendon, 1987; Llory, 1992; Meliá, 2006; Sachabracq, Winnubst y Cooper, 1996). Montmayeul et al. (1994) manifestaron que mediante la utilización de las técnicas psicométricas adecuadas es posible la redacción de instrumentos que evalúen los factores de riesgo psicosocial. Tema que profundizaremos más adelante.

La Organización Internacional del Trabajo (en adelante OIT) ya en 1987 señalaba la problemática de este concepto y lo calificaba como confuso y difícil de entender, dado que se refiere a las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción y las condiciones de la organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud el rendimiento y la satisfacción en el trabajo (OIT, 1987).

Siguiendo a Cox y Griffiths (1996), los riesgos psicosociales son aquellos aspectos del diseño del trabajo, de la organización, de la dirección

y sus contextos sociales y organizacionales que tienen el potencial de causar daño psicológico o físico.

Lahera y Góngora (2002) los consideran como aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que poseen capacidad para afectar tanto el desarrollo del trabajo como a la salud física, psíquica o social del trabajador.

Dos aspectos son bastante comunes en las definiciones de trabajo (en sentido amplio), necesidades, capacidades, etc., del trabajador. Y por otro lado, el potencial dañino para la salud de los trabajadores. Siguiendo a Meliá (2006):

1. Los factores psicosociales están relacionados con resultados de seguridad y salud de los trabajadores, pueden contribuir al aumento de accidentes y de comportamientos adictivos, como el tabaquismo y el alcoholismo.
2. La calidad y la productividad se ven mermadas por la existencia de factores psicosociales en niveles nocivos para el empleado.
3. La evaluación de riesgos psicosociales forma parte de la obligación legal, por parte de las empresas. En cuanto a la evaluación de factores de riesgo psicosocial puede serlo para las siguientes situaciones (HSE, 2001):
  - Identificar problemas potenciales de estrés
  - Examinar los posibles problemas de salud procedentes de riesgos psicosociales

- Focalizar la intervención
- Examinar los posibles efectos que los cambios en la organización puedan afectar a las percepciones de los riesgos psicosociales
- Identificar grupos de riesgo
- Comparar los factores psicosociales entre organizaciones
- Evaluar la eficacia de la intervención
- Dar retroalimentación tanto a individuos como a grupos sobre los factores psicosociales de riesgo
- Informar a la dirección sobre los problemas reales y potenciales de estos riesgos

Desde el Instituto Nacional de Seguridad y Salud Laboral, (en adelante INSSL), anteriormente Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo se recomienda una evaluación psicosocial de las siguientes situaciones (INSHT, 2003):

1. A partir de la constatación de una serie de anomalías o disfunciones que hagan sospechar que existen problemas de índole psicosocial (absentismo elevado, baja productividad, etc.).
2. Habida cuenta de posibles requisitos legales.
3. Comprobación de que las medidas preventivas existentes son las adecuadas.

4. Como consecuencia de una evaluación global anterior donde se constaten deficiencias relacionadas con los factores psicosociales.
5. Siempre que vaya a introducirse una innovación en el lugar de trabajo (un nuevo proceso de producción, nuevos equipos materiales o humanos, modificación de la organización del trabajo, etc.) que pueda alterar significativamente la situación actual.

### **3. CONSECUENCIAS DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO**

#### **3.1 LAS CONSECUENCIAS DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO Y SU RELACIÓN CON LA SALUD**

En 1950, el comité formado por la OIT y la Organización Mundial de la Salud (en adelante OMS), estableció como objetivo en la salud laboral la promoción y el mantenimiento del más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores; la prevención de condiciones negativas del trabajo; la protección contra los riesgos derivados de factores adversos para la salud; y situar y mantener al trabajador en un ambiente adaptado a sus capacidades psicológicas y fisiológicas. Así, la OMS define por salud un estado de bienestar o equilibrio físico, psíquico y social. La interacción del trabajador con el medio laboral puede dar como resultado un estado de “falta de salud”. Así la salud es descrita como la capacidad del organismo para mantener el equilibrio apropiado a su edad y a sus necesidades sociales, en la ausencia de la enfermedad, incapacidad, malestar y comportarse de forma

que sea posible la supervivencia, la relación personal y la satisfacción (Fidalgo y Pérez, 1996). Lo común que recogen las descripciones encontradas sobre salud, es que recogen la idea de la satisfacción y la adaptación del sujeto al entorno social, laboral y familiar.

En esta línea, la relación entre el trabajo y la salud no es una preocupación reciente de la psicología (Rosen 1972 y Dejours, 1990). El bienestar y la salud del trabajador ha llegado en nuestros días a ser una disciplina desarrollada, cuyo campo de estudio es amplio e incluye numerosas variables relacionadas con el mundo laboral y la prevención de riesgos: características y condiciones de trabajo, satisfacción, estrés, enriquecimiento de tareas y características de las organizaciones (Duro, 2005). Se asumen relaciones entre las percepciones y las actitudes de los individuos, y su comportamiento, convirtiéndose la percepción del riesgo y de la salud en la variable central de la conducta preventiva (Blanco, Sánchez, Carrera, Caballero y Rojas, 2000).

De hecho, el estudio del bienestar en el seno de la psicología parte de la década de los sesenta, y en su desarrollo han surgido dos grandes tradiciones (Keyes, Shmotkin y Ryff, 2002): La hedónica, englobada en una línea de investigación sobre el estudio del bienestar subjetivo, y la tradición eudaemónica, centrada en el bienestar psicológico (Blanco y Díaz, 2005).

La línea hedónica trata del cómo y porqué los sujetos experimentan la vida de forma positiva, incluyendo los juicios cognitivos y las reacciones afectivas (Diener, 1994). El bienestar subjetivo se inscribe dentro de un marco emocional que se ha definido de distintas formas: felicidad (Argyle,

1992; Fierro, 2000), satisfacción (Veehoven, 1994), afectos positivos (Bradburno, 1996). La línea eudaemónica centra su interés en el desarrollo personal, en el estilo y forma de afrontar los retos vitales, y en el esfuerzo y afán por conseguir nuevas metas.

A partir de aquí, sería de gran interés para esta investigación analizar los distintos factores relacionados con el trabajo que tienen una influencia decisiva sobre el bienestar psicológico de los empleados. Inicialmente, Warr (1994, 2003) nos propone un modelo de bienestar del trabajador y los determinantes claves. Este modelo evalúa la posición del sujeto en tres ejes, el primero desde la “insatisfacción” hasta la “satisfacción”, el segundo entre la “ansiedad” hasta “comodidad” y el tercero desde “depresión” hasta “entusiasmo”; mediado por factores laborales y no laborales.

Dentro de los factores laborales, los de riesgo psicosocial como los cambios organizativos, la introducción de nuevas tecnologías, los referidos a las relaciones personales, la aplicación de distintos estilos de liderazgo, etc., están considerados como antecedentes del estrés laboral y como consecuencia de éste, de distintos procesos de enfermedad (Schwartzmann, 2003 y Yanez, 2003). Los estudios sobre salud laboral han puesto de manifiesto el hecho, que no proviene exclusivamente de los factores físicos del entorno de trabajo, sino que los factores psicosociales son importantes e influyentes en los estados de malestar, es decir, en los estados de estrés que pueden derivar en problemas psíquicos y/o físicos.

### **3.1.1 Los factores de riesgo psicosocial y su relación con el estrés laboral**

Los estudios de la Psicología Social de la Salud y Seguridad Laboral no solo se centran en los estados de salud específicamente laborales, sino que engloba los problemas y enfermedades relacionados con el ambiente psicosocial del trabajo. Entre los fenómenos más estudiados destacan los derivados del estrés laboral (Cooper y Marshall, 1976; Cooper, 1998; Karasek, 1989; Peiró, 1993; Spilberger, 1972; Spilberger, Vagg y Wasala, 2003); el *burnout* (Freudenberger, 1974; Maslach y Jackson, 1981; Phillips, 1984; Pines y Aronson, 1988; Shirom, 1989, 2003) y el acoso psicológico en el trabajo (Einarsen *et al.*, 2003; Leyman, 1996; Meseguer, 2005; Meseguer *et al.*, 2007; Vartia, 2003). Los estados de salud específicamente laborales comprenden cualquier patología que pudiera sufrir el sujeto relacionadas con el trabajo (Brodsky, 1996; Tetrick y Quick, 2003), desde problemas físicos hasta los de hábito de conducta (Duro, 2005).

A menudo se utiliza el término factor psicosocial como sinónimo de estrés. El estrés es la característica más notoria y casi siempre asociada con los factores psicosociales, pero no es la única (North, Syme, Feeney, Shipley y Marmot, 1996). Debemos diferenciar los riesgos psicosociales del estrés como respuesta a los mismos y las consecuencias que éste tiene para la salud (Gascón, Martínez-Jarreta, Santed, Massó, García y Bolea, 2006).

Los factores psicosociales constituyen una serie de estresores laborales que influyen en la salud de los individuos. La relación entre los factores psicosociales y las diferentes consecuencias para la salud está apoyada por las investigaciones realizadas en este sentido (ver en Moncada, 1998). Es por ello, por lo que la ley de Prevención de Riesgos Laborales (31/1995), incluye este tipo de factores de riesgo dentro del concepto de condiciones de trabajo que provocan daños sobre el individuo, que generalmente se denomina como estrés laboral.

En la bibliografía se ha encontrado una extensa variación en la definición del término “estrés”. La palabra estrés se ha utilizado principalmente, desde tres orientaciones. La primera lo considera como un estímulo, es decir, una fuerza externa o condición que supuestamente tiene o puede tener efectos negativos en las personas. La segunda, como una respuesta física y psicológica del organismo a sucesos externos o internos. Y, por último, como interacción entre una persona y distintas situaciones. Desde este último enfoque, McGrath (1970) indica que el estrés es un desequilibrio percibido entre la demanda y la capacidad de respuesta bajo condiciones en las que el fracaso ante esa demanda importantes consecuencias. Podemos llegar a un cierto acuerdo sobre la definición de estrés centrada en el modelo de un desequilibrio entre una persona y el entorno (García Izquierdo, 1999).

La Comisión Europea del 2000 define el estrés como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológica y del

comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos de contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y angustia con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación (ver Rodríguez-Suárez, Lozano, Muñiz y González-Escanciano, 2004).

Técnicamente, los componentes principales del estrés se suelen dividir en estresores (stressor) para señalar los distintos estímulos que provocan tensión, malestar, etc.; afrontamiento (coping behaviour) referido a la forma que adoptamos para enfrentarnos a las situaciones; moderador, como aquellas variables que distinguen diferentes características de personalidad o situaciones externas, que influyen incrementando o disminuyendo los efectos del estrés; y consecuencias (long-term stress reactions) para señalar los diferentes efectos negativos que el estrés provoca sobre la salud. Aunque podemos distinguir una larga serie de reacciones al estrés, generalmente las consecuencias primarias están relacionadas con emociones y sentimientos negativos; siendo este aspecto el núcleo de especial interés para las investigaciones de estrés (García-Izquierdo, 1999).

La exposición de los trabajadores a los estresores laborales está estrechamente relacionada con el deterioro de su salud. Las consecuencias negativas del estrés sobre la persona pueden ser agrupadas en varias categorías: enfermedades y patologías físicas, problemas psicosomáticos, alteraciones psicológicas y

comportamentales, y problemas organizativos (Bonafonte, 2005; García-Izquierdo, 1999).

Dentro del primer grupo de problemas, los cardiovasculares son seguramente los más conocidos. Distintas variables del puesto de trabajo (demandas altas y poca autonomía) provocan emociones negativas junto a las características personales (por ejemplo, patrón de conducta tipo A) parecen asociadas al riesgo de enfermedad cardiovascular (Appel, 1993; Kivimaki y Lenio-Arjas, 2000; Theorell y Karasek, 1996; The European Heart Network, 1998). Le siguen algunos tipos de úlceras, principalmente las de duodeno, y otras alteraciones gastrointestinales, así como el descenso en la resistencia ante enfermedades infecciosas. También se hace responsable a los procesos de estrés del desarrollo de una gran variedad de problemas psicosomáticos como las palpitaciones, los dolores de espalda y algunos dolores de cabeza (por ejemplo, las migrañas y los producidos por la contracción sostenida de los músculos de la cabeza y cuello).

Las alteraciones psicológicas más comunes relacionadas con el estrés son la ansiedad, el descenso de la autoestima, el incremento de la irritabilidad, la falta de motivación y la depresión. Entre los problemas comportamentales destacan las alteraciones en los hábitos alimenticios y de sueño, alcoholismo, drogadicción y tabaquismo. Dentro de las consecuencias que podríamos denominar de carácter organizativo destacarían la disminución del rendimiento, el incremento de la accidentabilidad, la rotación y el absentismo.

### 3.1.2 Los factores de riesgo psicosocial y otras alteraciones

Diversos estudios han puesto de manifiesto que los daños del trabajo para la salud mental de los sujetos son superiores incluso a los restantes problemas de salud (Anderson, Whitmer, Goetzel, Ozminkowski y Wasserman, 2000; Barling y Griffiths, 2003; Bennet, Cook y Pelletier, 2003; Quick y Tetrick, 2003; Smith, Karsh, Carayon y Conway, 2003).

El Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales

– IV (DSM-IV) (1995) reconoce el estrés intenso como factor predisponente para el insomnio en el caso de los trastornos del ritmo circadiano y los cambios en los turnos de trabajo. Para el resto trastornos no se ha encontrado un reconocimiento similar, sin embargo, en distintos estudios aparece de qué forma los trabajadores refieren con frecuencia, sueños angustiosos relacionados con la actividad que desarrollan (Dejours, 1990). Los trastornos mentales, que se manifiestan de manera física, tales como las alteraciones emocionales (ansiedad, depresión, irritabilidad, agresividad, temores, fobias, etc.) son estudiadas junto a los trastornos del sueño y del ritmo circadiano. Las adicciones, como el alcoholismo, la drogadicción, el tabaquismo, la ingesta de tranquilizantes y estimulantes son investigadas desde los estudios que los relacionan con los factores de riesgo psicosocial (Martínez y Hernández, 2005).

Otro conjunto de trastornos que han venido adquiriendo importancia en los estudios sobre la salud en la población trabajadora,

son los problemas psicosomáticos. Por problemas psicosomáticos se entiende aquellas enfermedades orgánicas que se manifiestan en distintos sistemas, tejidos u órganos de cuerpo humano. Entre los más comunes aparecen la cefalea tensional, migrañas y la hipertensión (Foppa y Noack, 2006; González, Moreno y Garrosa, 2005; Martínez y Hernández, 2005).

En prevención de riesgos laborales, se utilizan instrumentos para medir los estados de salud de los trabajadores y las consecuencias físicas y psíquicas asociados a los distintos factores de riesgo psicosocial. Hacemos referencia a ellos por la importancia que han tenido a la hora de servir de variable criterio en los instrumentos de medida de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, o como herramientas que pueden ser tenidos en cuenta en cualquier evaluación psicosocial, al objeto de determinar su relación con la salud.

Entre los más destacados por su utilización encontramos el Cuestionario de Problemas Psicosomáticos (CPP) (Hock, 1988), el General Heath Questionnaire (GHQ 28) de Goldberg (1978) y el test de Salud Total de Langer – Amiel (1986).

El cuestionario CPP, adaptación del cuestionario de Hock (1988) realizada por García-Izquierdo, Castellón, Albadalejo y García-Izquierdo (1993), pide a los sujetos que respondan en qué modo, durante los últimos tres meses han sufrido alguno de los síntomas descritos en los 12 items y con cinco posibilidades de respuesta en

términos de frecuencia (desde “nunca” hasta “con mucha frecuencia”).

El cuestionario de GHQ 28 (Goldberg, 1978), versión española adaptada del General Health Questionnaire realizada por Lobo *et al.* (1986), evalúa cuatro áreas: Síntomas Psicosomáticos, Angustia/Ansiedad, Disfunción Social y Depresión. En este cuestionario se pide a los sujetos que señalen la respuesta que más identifica lo que sienten o han sentido últimamente en los 28 ítems y con cuatro posibilidades de respuesta, desde “menos de lo habitual” hasta “mucho más de lo habitual”.

Con el test de salud total de Langner-Amiel (1986), se obtiene información sobre la autopercepción de pensamientos, sentimientos y comportamientos que podrían estar relacionados con un problema de salud. Las puntuaciones con listas de síntomas aportan más de una información sobre el nivel de estrés percibido por los sujetos y el nivel de “desmoralización” que sufren. La importancia de esta escala está en evaluar la percepción del estado de bienestar de los sujetos. La crítica a este cuestionario viene desde el aspecto de la validación a la población española que no ha sido realizada por ningún autor. Aunque es propuesto por le INSSL como un cuestionario a utilizar en el marco de la prevención de los riesgos laborales.

#### 4. SATISFACCIÓN LABORAL

La satisfacción laboral es definida por Schermerhorn, Hunt y Osborn (2005, citado por Salazar, 2013) como: “el grado en el cual los individuos experimentan sentimientos positivos o negativos hacia su trabajo”. Dos elementos cabe destacar en ésta definición: la caracterización de la satisfacción como un sentimiento en sentido positivo (satisfacción propiamente dicha) o negativo (insatisfacción), y el hecho de que ese sentimiento puede tener distintos grados de intensidad en uno u otro sentido.

Por otro lado, Davis y Newstrom (2003, citado por Salazar, 2013), estiman que la satisfacción laboral es “el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con los que los empleados ven su trabajo”. Ésta definición es más amplia que la primera, pues incluye las emociones, y al igual que la anterior considera que pueden ser favorables (satisfacción propiamente dicha) o desfavorables (insatisfacción).

Para Gibson, Ivancevich y Donnelly (2001, citado por Salazar, 2013), la satisfacción laboral es “una actitud que los individuos tienen sobre su trabajo”. En ésta definición, los autores consideran que la satisfacción laboral es un concepto más amplio que un sentimiento y/o una emoción, puesto que lo consideran como una actitud, que por lo tanto tienen un componente cognitivo, uno afectivo y otro conductual, frente al trabajo.

Para Palma (2005, citado por Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, 2012), la satisfacción laboral se define como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional.

#### **4.1 Modelos teóricos que explican la Satisfacción en el trabajo**

A continuación se detallan las teorías que dan soporte a la investigación. Ellos son la teoría de la Higiene-Motivación, la del Ajuste en el Trabajo, de la Discrepancia, de la Satisfacción por Facetas, y la de los Eventos Situacionales. (Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, 2012).

##### **4.1.1 Teoría de Higiene-Motivacional.**

Esta teoría demuestra que la presencia de ciertos factores está asociada con la satisfacción laboral, y la ausencia de otros con la insatisfacción laboral. (Herzberg, 1968, citado por Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, 2012).

Los factores presentes, que son fuentes de satisfacción, se denominan factores motivacionales y son intrínsecos al trabajo (logro, reconocimiento del logro, el trabajo en sí, responsabilidad y crecimiento o avance). Por otro lado, los factores ausentes, que son fuente de insatisfacción, se catalogan como factores de higiene y son extrínsecos al trabajo (políticas de la compañía y administración, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones laborales, salario, estatus y seguridad).

##### **4.1.2 Teoría del Ajuste en el trabajo.**

Esta teoría señala que cuanto más se relacionen las habilidades de una persona (conocimiento, experiencia, actitudes y comportamiento) con los requerimientos de la función o de la organización, es más probable que vaya a realizar un buen trabajo y,

por consiguiente, ser percibido de manera satisfactoria por el empleador (Dawes, 1994, citado por Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, 2012).

De igual forma, cuanto más se relacionen los refuerzos (premios) de la función o la organización con los valores que una persona busca satisfacer a través del trabajo (logro, confort, estatus, altruismo, seguridad y autonomía), es más probable que la persona perciba al trabajo como satisfactorio. El grado de satisfacción e insatisfacción son vistos como predictores de la probabilidad de que una persona vaya a permanecer en su puesto de trabajo, logre tener éxito en este y reciba los reconocimientos esperados.

#### **4.1.3 Teoría de la discrepancia.**

Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral es el estado emocional placentero que resulta de la valoración del trabajo como un medio para lograr o facilitar el logro de los valores laborales. Asimismo, la insatisfacción laboral es el estado emocional no placentero, resultante de la valoración del trabajo como frustrante o bloqueo de la consecución de los valores laborales. (Locke, 1968, citado por Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, 2012).

La satisfacción e insatisfacción laboral se derivan de la evaluación que hace el trabajador al contrastar sus valores con la percepción de lo que le ofrece el trabajo. En este sentido, se define el carácter dinámico de los valores que varían de persona a persona, así como la jerarquía de valores que cada individuo posee. Cada

experiencia de satisfacción o insatisfacción laboral es el resultado de un juicio dual: el grado de la discrepancia valor-percepción y la importancia relativa del valor para el individuo.

#### **4.1.4 Teoría de la satisfacción por facetas.**

Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral resulta del grado de discrepancia entre lo que el individuo piensa que debería recibir y lo que recibe realmente, en relación con las facetas y la ponderación que tiene para el sujeto. (Lawler, 1973, citado por, Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, 2012).

La cantidad que debería ser recibida (QDR) resulta de: (a) la percepción de las contribuciones individuales para el trabajo, (b) la percepción de las contribuciones y de los resultados de los colegas, y (c) las características del trabajo percibidas. La percepción de la cantidad recibida (QER) proviene de: (a) la percepción de los resultados de los otros, y (b) los resultados efectivamente recibidos por el individuo. Al compararse, pueden ocurrir tres situaciones: (a) QDR es igual a QER, entonces hay satisfacción; (b) QDR es mayor a QER, entonces hay insatisfacción; y (c) QDR es menor a QER, entonces hay sentimiento de culpa e inequidad.

#### **4.1.5 Teoría de los eventos situacionales.**

En esta teoría se sostiene que la satisfacción laboral está determinada por factores denominados características situacionales y

eventos situacionales. (McAfee y Glassman 1992, citado por Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, 2012).

Las características situacionales son los aspectos laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto (sueldo, oportunidades de promoción, condiciones de trabajo, política de la empresa y supervisión). Los eventos situacionales son facetas laborales que los trabajadores no evaluaron antes, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto. Estos pueden ser positivos (tiempo libre por culminar una tarea) o negativos (desperfecto de una máquina).

#### **4.2 Fuentes de la satisfacción laboral**

Sánchez (2011) identifica de distintos autores las fuentes de satisfacción laboral, que son las siguientes:

**Intrínsecas:** tiene que ver con las propias destrezas y experiencias, con la oportunidad para hacer lo que se sabe hacer o lo que a uno le gusta, con la responsabilidad que requiere con la autonomía o independencia de la que se disfruta. La selección del personal suele tener en cuenta la adaptación probable del empleado a su puesto.

**Extrínsecas:** referida a los factores externos y/o ambientales que pueden llegar a influir en el grado de satisfacción que pueda llegar a ostentar el colaborador. Entre ellas podemos mencionar las siguientes:

1. Retribución e incentivos económicos, como el sueldo, otras pagas y no económicos como el estatus social, la seguridad en el empleo

y las posibilidades de formación profesional. El reconocimiento del trabajo que se realiza estaría en estos aspectos.

2. Sociales, derivadas de la función del contacto social y relacionadas con las oportunidades de interacción con los compañeros y con otros factores más difíciles de conocer como son el reconocimiento que se recibe de la dirección, la popularidad entre los compañeros y el sentimiento de cohesión o de permanencia a un grupo.
3. Derivadas de la empresa, como la comunicación interna, las oportunidades de participación, sea bajo la forma de emitir opiniones y de que sean escuchadas o de ser tenidos en cuenta en los procesos de toma de decisiones. Otros aspectos responden a características objetivas de la empresa, como el tamaño.

Herzberg (1989, citado en Martínez, 2004) recalca que las condiciones de satisfacción e insatisfacción laboral poseen orígenes distintos. Así, la satisfacción laboral estaría más relacionada con los aspectos intrínsecos relativos al contenido del trabajo. Hablaríamos en este caso del logro o satisfacción que supone el completar una tarea o alcanzar objetivos, la responsabilidad que se ejerce, el crecimiento o avance que supone en la carrera personal o profesional del trabajador y el reconocimiento, ya sea formal o informal, directo o indirecto que recibe.

Los factores de insatisfacción están relacionados más bien con el ámbito de trabajo o clima laboral. Nos referimos a las condiciones materiales, a la seguridad en el empleo, a las políticas de la empresa, al tipo de supervisión

al que se está sometido, al estatus que se goza y a las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo.

#### **4.3 Consecuencias de la satisfacción laboral**

Ferreira y Cols (2006), manifiesta que las consecuencias de la satisfacción laboral son:

1. Mayor compromiso con la organización. El compromiso organizacional es la aceptación de los objetivos y valores de la organización como propios y un fuerte deseo de seguir siendo miembro de la misma, esforzándose para su bienestar.
2. Disminución del ausentismo y de la rotación laboral. Se ha encontrado también una relación positiva entre la satisfacción laboral y la permanencia en el lugar de trabajo.
3. Menor cantidad de síntomas de estrés. La acumulación del estrés crónico y la vivencia constante de insatisfacción laboral puede llevar a las personas a una situación de agotamiento.
4. Satisfacción con la vida. Las relaciones entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida en general no han sido claramente establecidas hasta el momento.

#### **4.4 Factores que inciden en la satisfacción laboral**

Para Gibson, Ivancevich y Donnelly (2001, citado por Arnedo y Castillo, 2009), los factores que generan satisfacción son cinco: pago, naturaleza del cargo, oportunidad de ascenso, supervisor y compañeros.

Para Herzberg (1999, citado por Arnedo y Castillo, 2009), existen factores que generan satisfacción y otros que previenen la insatisfacción,

es decir, factores motivacionales y factores higiénicos. Los factores higiénicos son: salario, condiciones ambientales, mecanismos de supervisión, administración de la organización y relaciones interpersonales. Los factores motivacionales son: reconocimiento, sentimiento de logro, autonomía, trabajo en sí y posibilidades de avance.

Fernández-Ríos (1999, citado por Arnedo y Castillo, 2009), considera que la satisfacción, es una actitud general hacia el trabajo compuesto por la apreciación que los trabajadores tienen sobre las condiciones en las cuales se realiza el trabajo. En tal sentido, Fernández-Ríos señala siete factores: retribución económica, condiciones físicas del entorno de trabajo, seguridad y estabilidad que ofrece la empresa, relaciones con los compañeros de trabajo, apoyo y respeto a los superiores, reconocimiento por parte de los demás y posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo.

Arnedo y Castillo (2009) refieren que la satisfacción laboral está compuesta por siete factores:

1. Retribución económica. Es la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. Incluye salario y beneficios socioeconómicos que contribuyen con la satisfacción de las necesidades esenciales del trabajador y su familia.
2. Condiciones físicas del entorno de trabajo. Son los factores que están presentes en el área donde el trabajador realiza habitualmente su labor: iluminación, nivel de ruido, temperatura, espacio de trabajo, orden y limpieza.

3. Seguridad y estabilidad que ofrece la empresa. Es la garantía que le brinda la empresa al empleado de que éste permanezca en su puesto de trabajo.
4. Relaciones con los compañeros de trabajo. Son las Interacciones de las personas que tienen frecuente contacto en el seno de la organización con motivo del trabajo, ya sea entre compañeros de una misma dependencia o de diferentes unidades.
5. Apoyo y respeto a los superiores. Es la disposición del personal para el cumplimiento de las decisiones y procesos que propongan los supervisores y gerentes de la organización.
6. Reconocimiento por parte de los demás. Es el proceso mediante el cual otras personas elogian al trabajador por la eficiencia y virtud que tiene para realizar su tarea. El reconocimiento puede provenir de sus compañeros, su supervisor o la alta gerencia de la organización.
7. Posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo. Es la probabilidad, percibida por los trabajadores, de que en la organización encontrará apoyo y estímulo para el crecimiento personal y profesional, mediante políticas justas y efectivas de capacitación y de promoción.
8. Cada uno de estos siete aspectos contribuye con la satisfacción laboral del trabajador, generando en él efectos positivos sobre su motivación y sobre su desempeño individual.

#### **4.5 Consecuencias Positivas de la satisfacción laboral**

Las organizaciones están integradas por un grupo de personas que a través del aporte de sus conocimientos, habilidades y destrezas colaboran con la consecución de los objetivos de las mismas. Es por esta razón que actualmente la administración de recursos humanos se preocupa por conocer cuáles aspectos de la organización están afectando los niveles de satisfacción de los individuos. (Chiavenato, 2005).

Además de la preocupación por saber cuáles aspectos de la organización están afectando la satisfacción de los individuos, existe la posibilidad de que este tipo de estudio permita generar acciones que reduzcan algunos problemas de personal como el ausentismo y la rotación, entre otros; de igual manera pueda mejorar la productividad organizacional, lo que podría garantizar el éxito organizacional. (Chiavenato, 2005).

Ahora bien, una de las mayores preocupaciones de las organizaciones, es la productividad que ésta pueda conseguir por medio de sus miembros, por ésta razón y considerando que las personas con altos niveles de satisfacción son más productivas, las organizaciones buscan constantemente descubrir los factores que afectan su productividad y la de sus miembros. Cabe destacar que existen planteamientos que indican que las personas con altos niveles de satisfacción son más productivas. (Chiavenato, 2005).

En lo que respecta al ausentismo, se podría decir que es uno de los problemas de personal que genera más costos a la organización, debido a

que la ausencia de un trabajador en su puesto de trabajo pudiera paralizar o retrasar el proceso productivo de la organización. (Chiavenato, 2005).

En las organizaciones son inevitables ciertos niveles de ausentismo debido a factores personales, organizacionales y ambientales. Por lo tanto se puede decir que no todo ausentismo es por causa de insatisfacción laboral. Sin embargo, Flores (2000), citado por Arnedo y Castillo, (2009), señala que: “la causa más frecuente del ausentismo es la baja satisfacción obtenida por la realización del trabajo”.

El sentir que su esfuerzo no está siendo bien retribuido, la falta de beneficios socioeconómicos que garantiza una vida digna y la sobre calificación de un trabajador en un puesto de trabajo, entre otros, hacen que los trabajadores consideren la posibilidad de renunciar a sus puestos.

También es importante señalar que la rotación trae consigo mayores gastos en el reclutamiento, selección, entrenamiento y capacitación del personal, así como también afecta las relaciones interpersonales y, por lo tanto, la productividad de la organización.

En resumen, podría decirse que mantener adecuados niveles de satisfacción en el personal puede elevar la productividad, disminuir los índices de ausentismo y reducir la rotación de personal.

#### **4.6 Los factores de riesgo laboral en el trabajo y su relación con la satisfacción laboral**

Dentro de una organización cuando se logra el equilibrio entre los factores individuales y las condiciones laborales, el trabajo crea

sentimientos de confianza en sí mismo, aumenta la motivación, incrementa la capacidad de trabajo y el bienestar del empleado. Cuando existe una mala adaptación las necesidades no están satisfechas y las habilidades están sobre o infravaloradas, el individuo reacciona de diferentes formas, entre las que destacan la insatisfacción laboral, irritación, tensión, depresión, disminución de la capacidad de concentración, etc., que pueden tener como consecuencias la aparición de disfunciones en la organización, como el aumento de incidentes y accidentes, el absentismo laboral, la rotación, la intención de cambio, etc. Es necesario, por tanto, abordar los aspectos psicosociales existentes en el trabajo capaces de ocasionar la reducción de la satisfacción, así como su interdependencia con los accidentes y las enfermedades laborales. De esta forma, la satisfacción laboral, tanto por lo que ella misma significa, como por sus relaciones con otras variables es necesario incluirla en el estudio de la prevención de riesgos laborales (Saéz, 1997).

Aunque el estudio sistemático de la satisfacción laboral no empieza como tal hasta 1930, el importante papel desempeñado por las actitudes del trabajador en la determinación de sus acciones en la situación laboral propiciada por ésta hizo que fuera reconocida mucho antes. Taylor ya planteaba que los trabajadores sólo están motivados para trabajar duramente si obtienen altas recompensas económicas, pero reconoce la función de las actitudes personales hacia el trabajo y las repercusiones de éstas sobre la situación laboral al señalar que además de las recompensas económicas, los factores ambientales también influyen en las actitudes.

Para Weinert (1985) el hecho que más influyó en el aumento del interés por el estudio y la comprensión de la naturaleza de la satisfacción laboral fue el desarrollo del modelo de los dos factores de la satisfacción de Herzberg (1959). Este modelo, aunque criticado por sus deficiencias metodológicas influyó decisivamente sobre el conocimiento y la compresión de la satisfacción laboral poniendo el énfasis en la variable autorrealización por medio del trabajo, como condición que afecta a la satisfacción. Estas ideas supusieron un cambio al planteamiento de las relaciones humanas respecto de los estudios sobre satisfacción realizados hasta entonces, otorgaron gran importancia a la autonomía, la responsabilidad en el trabajo y la posibilidad de autorrealización como claves de la satisfacción.

Más tarde, Vroom (1964) señaló que la satisfacción laboral se refiere a las orientaciones afectivas del individuo hacia roles que está ocupando en el presente; para Smith, Kendall y Hulin (1969) la satisfacción en el trabajo se refiere a los sentimientos o respuestas afectivas hacia los hechos o situaciones y está en función de las características percibidas del trabajo en relación con una estructura individual de referencia; y Locke (1976) entiende la satisfacción laboral como un estado emocional placentero resultado de evaluaciones de las propias necesidades. La autonomía, el significado de la tarea, la variedad, la estandarización y el feedback influyen sobre la satisfacción laboral y el rendimiento de los empleados (ver en Solanes, Serrano, Martín del Río y Zamora, 2005).

En la actualidad se asume que el contexto físico, el social y el trabajo mismo interactúan con las necesidades y los valores del individuo e influyen en la satisfacción con el trabajo.

Una de las cuestiones que más llama la atención al abordar el estudio de la satisfacción laboral es el gran número de definiciones que existen sobre este concepto (Bravo, Peiró y Zurriaga, 1991). Harpaz (1983) señaló que, en ocasiones, muchos autores utilizaban indistintamente los términos de satisfacción laboral, actitudes laborales, clima organizacional o moral, aunque estos no son sinónimos. Una de las definiciones más citada es la de Locke (1976), la satisfacción es “*un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias del sujeto*”.

Una concepción más amplia establece que la satisfacción laboral es un indicador del grado en que son satisfechas determinadas necesidades del trabajador y el grado en que éste ve realizadas las diferentes aspiraciones que puede tener en su trabajo, ya sean de tipo social, personal, económico, etc. Pero a este respecto sabemos que un estado de necesidad conduce normalmente a la acción, a la búsqueda de soluciones. Esta es la ineludible conexión entre la satisfacción laboral, la motivación y conducta o acción (Sáez, 1997).

Harpaz (1983) realizó una revisión de las definiciones sobre satisfacción laboral y concluyó que esta, como otras actitudes, está compuesta por elementos afectivos, cognitivos y conductuales, que pueden variar en consistencia y magnitud, pueden ser obtenidos de diferentes fuentes y cumplen distintas funciones para el individuo. Siguiendo esta línea de argumentación, Peiró (1984) distingue entre actitud o disposición para actuar de un modo determinado en relación con aspectos específicos del puesto de la organización, y la satisfacción con el trabajo, que sería el

resultado de varias actitudes que un empleado tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados. En el caso de la satisfacción laboral se trataría de una actitud general resultante de muchas actitudes específicas relacionadas con diversos aspectos del empleo y de la organización.

De este modo, la medida de la satisfacción mediante cuestionarios, evalúa los estados afectivos de segundo orden, pero éstos implican procesos y fenómenos diferentes a los que se producen en los estados afectivos de primer orden que son los que, con frecuencia, parece que se pretenden evaluar en la satisfacción laboral. Esto podría explicar buena parte de la confusión existente en las teorías y las estrategias de medida de la satisfacción laboral.

Como hemos comentado, al hablar de satisfacción se hace referencia a una respuesta afectiva del trabajador hacia diferentes aspectos de su trabajo, por lo que esta respuesta vendrá condicionada por las circunstancias de las tareas y las características de cada persona. Por otra parte, frecuentemente se identifica la satisfacción laboral con la moral de trabajo; no obstante, este último es un concepto grupal que implica el compartir varias personas de una unidad un cierto grado de entusiasmo en la consecución de un objetivo. A veces, también se asocian los conceptos de “calidad de vida laboral” y satisfacción laboral; (Guerrero, Canedo, Salman, Cruz, Pérez y Rodríguez, 2006) sin embargo, ésta constituye uno de los principales indicadores de aquella.

Encontramos dos aproximaciones al concepto de satisfacción laboral: la unidimensional y la multidimensional. La primera se centra en la

satisfacción laboral como una actitud hacia el trabajo en general que no equivale a la suma de las facetas de ésta, aunque depende de ellas. La aproximación multidimensional defiende que la satisfacción con aspectos específicos del trabajo está determinada por diferentes condiciones antecedentes y que cada aspecto o faceta del trabajo puede ser medido de modo independiente (Harpaz, 1983).

Aunque diferentes autores han propuesto varias dimensiones de la satisfacción laboral (Cook, hapworth, Wall y Warr, 1981; Peiró, 1990; Vroom, 1964), una de las revisiones más exhaustivas es la clásica de Locke (1976) quien distingue nueve dimensiones: satisfacción con el trabajo (interés intrínseco, variedad, oportunidades de aprendizaje, dificultad, cantidad, posibilidades de éxito o control sobre los métodos); satisfacción con el salario (cantidad, equidad y modo de distribución); satisfacción con la promoción (oportunidades de formación y criterios sobre promoción); satisfacción con el reconocimiento (elogios por el rendimiento, recompensas y críticas); satisfacción con los beneficios (pensiones, seguros médicos y vacaciones); satisfacción con las condiciones de trabajo (horario, descansos, condiciones físicas, ventilación y temperatura); satisfacción con la supervisión (estilo de supervisión, habilidades técnicas, de relaciones humanas y administrativas); satisfacción con los compañeros (competencia, apoyo y amistad recibida de los mismos); y satisfacción con la compañía y la dirección (política de beneficios y de salarios de la organización). Estas dimensiones son las que suelen aparecer en los instrumentos de medida más utilizados.

#### **4.6.1 La relación de los distintos factores de riesgo psicosocial en el trabajo con la satisfacción laboral**

En cuanto a las características y el diseño del puesto, en diferentes modelos, la satisfacción aparece como un componente importante (Cruz y Vargas, 2006; Fernández, Moinelo y Villanueva, 2000; Hackman y Oldman, 1975, 1980; Janssen, Jonge y Bakker, 1999; Robles Dierssen y Martínez, 2005; Salancik y Pfeffer, 1978; Sarella, Paverie, 2002; Topa, Lisboa, Paduci y Morales 2005; White y Mitchell, 1979). Quienes ocupan puestos con tareas repetitivas y con una gran carga de trabajo baja indican mayor aburrimiento percibido, infrautilización de habilidades e insatisfacción laboral. En la relación entre monotonía objetiva y satisfacción laboral aparecen diferencias individuales, por ejemplo, el nivel de formación, la inteligencia, las aptitudes y habilidades deben ajustarse a las exigencias del trabajo para que se produzca una mayor satisfacción laboral (Spector, 1992). En general, las correlaciones aparecen más altas para la monotonía subjetiva que para la objetiva, siendo aquella el principal predictor de la satisfacción laboral (Melane, Ben-Avir, Luz y Green, 1995).

Sobre la relación entre las características del puesto y la satisfacción laboral es necesario incluir las vivencias del sujeto al desempeñar su trabajo. Estas vivencias son una variable mediadora entre las características o contenido del puesto y los resultados de la motivación interna, la satisfacción general, la satisfacción con la autorrealización, la calidad de resultados, la rotación y el absentismo,

y hace referencia a la significación del trabajo, a la responsabilidad y al conocimiento del resultado de las actividades.

García-Izquierdo *et al.* (1993) y González-Romá (1994b) señalaron la relación del conflicto de rol de modo significativo y negativo con la satisfacción. Respecto a la ambigüedad de rol, esta parece ser predictor de la satisfacción laboral (Cifré *et al.*, 2000). En lo referente al puesto, Peiró (1993) puso de manifiesto que el nivel jerárquico presenta una relación positiva con la satisfacción general.

Los sistemas de recompensa y el salario también se relacionan con la satisfacción laboral. En relación con el salario se han estudiado varios aspectos: el nivel, la estructura, el sistema y la forma (Heneman y Schwab, 1985; Miceli y Lane, 1991; Robles-García *et al.*, 2005). Entre los antecedentes de la satisfacción con el salario influyen las diferencias individuales (edad, género, estatus socioeconómico, raza, habilidades aprendidas, experiencia y rendimiento), las características del puesto (dificultad, responsabilidad), el nivel ocupacional, el trabajo por turnos (Berkowitz, Cohran, Fraser y Treasure, 1987; Ramirez, 2006; Shank, 1986) y el conjunto de referentes del salario o la discrepancia entre la remuneración percibida y los salarios de los referentes (Deckop, 1992; Miceli y Lane, 1991).

Una de las variables relacionadas de forma positiva con la satisfacción laboral de mayo tradición y apoyo en la investigación es la participación en la toma de decisiones, aunque es necesario tener

en cuenta el nivel de congruencia entre la participación deseada y la real (Bonavía, 2000; Bravo, Peiró y Rodríguez, 1996). Cotton, Vollrath, Froggatt, Lengnick-Hall y Jennings (1988) realizaron una revisión sobre los efectos de diferentes formas de participación sobre el rendimiento y la satisfacción y encontraron una relación positiva en todos los casos, aunque las relaciones variaban en función del tipo de participación. Por ejemplo, la participación en las decisiones de trabajo y la participación informal del empleado, tienen un efecto positivo en el rendimiento; mientras que la posesión del puesto y la participación informal influye más en la satisfacción laboral. Osca y Urien (2001) encontraron relaciones entre la autonomía y la satisfacción laboral.

En cuanto a la relación entre liderazgo y satisfacción laboral, los aspectos más estudiados han sido las dimensiones conductuales del liderazgo (orientado a la tarea o a las relaciones) y la satisfacción laboral. En la mayoría de los estudios aparece que el estilo democrático, la conducta de recompensa del líder y la participación en la toma de decisiones, contribuyen al aumento de la satisfacción en el trabajo (Podsakoff, Todor y Grover, 1984; Robles-García *et al.*, 2005).

#### **4.6.2 Otras consecuencias de los factores psicosociales**

Entre las consecuencias aparecidas en la bibliografía destacan el absentismo, la intención de rotación y el rendimiento.

En lo referente al absentismo, en general, existe acuerdo en que los empleados más insatisfechos es más probable que se ausenten del trabajo, pero esta relación aparece moderada por algunas variables, entre las que destaca, la autonomía del sujeto para acudir al trabajo, de modo que la satisfacción es un buen predictor de la asistencia al trabajo cuando existe esta autonomía. De las distintas dimensiones de la satisfacción, es la “satisfacción con el trabajo” el predictor que aparece más consistente con el absentismo (Hackett, 1989).

Steer y Rhodes (1978) propusieron un modelo de asistencia al trabajo en el que la satisfacción desempeñaba un papel fundamental junto a otros factores. Entre éstos destacan la presión (factores económicos, normas grupales de trabajo, sistema de incentivos o recompensas), la motivación y la facilidad o la posibilidad para asistir al trabajo (tener responsabilidades familiares o problemas de transporte). La política de la organización ejerce gran influencia en la relación entre satisfacción y absentismo, siendo una de las explicaciones para los estudios en los que se encuentra escasa relación entre ambos. La escasez o ausencia de recompensas o sanciones relacionadas con el absentismo conduce a que no exista relación entre satisfacción y ausencias, de modo que si se permite las ausencias y no van asociadas a sanciones, los empleados las aprovechan, independientemente de la satisfacción.

Otra variable organizativa es la relacionada con la intención de cambio. Se ha planteado que la intención de abandonar es el

precursor inmediato de la rotación y que un determinante fundamental de esta intención es la satisfacción con el trabajo. Según la teoría de la acción razonada (Ajzen, 1988; Ajzen y Fishbein, 1980; Fishbein y Ajzen, 1975), “*las actitudes se siguen, razonablemente, de las creencias mantenidas por las personas acerca de los objetos de las actitudes así como las intenciones y las acciones se siguen, razonablemente de las actitudes*” (Ajzen, 1988,p.32).

Otra variable relacionada con la satisfacción laboral es el rendimiento. El rendimiento es la variable que más interés ha generado por su supuesta relación con la satisfacción, aunque los resultados obtenidos siguen siendo objeto de controversia; su incongruencia puede ser debido fundamentalmente a su definición y medida (Moorman, 1993) y a problemas en las dimensiones incluidas, tanto en la satisfacción como en el rendimiento (Griffin y Bateman, 1986). Entre satisfacción y rendimiento se han planteado varias relaciones posibles: la satisfacción determina el rendimiento, el rendimiento determina la satisfacción, ambas variables están relacionadas. El grado de rendimiento aparece como la variable moderadora entre la satisfacción y la rotación, en las personas de alto rendimiento, pues la organización suele esforzarse en conservarlas (mediante aumentos de sueldo, reconocimiento de logros, proporcionando mayores oportunidades de promoción, etc.). Con las personas de bajo rendimiento tiende a suceder lo contrario, por lo que la satisfacción ejerce influencia en la permanencia de los empleados de bajo rendimiento.

En un principio, el interés por el estudio de la relación entre satisfacción y rendimiento venía dado tanto por la idea de que un empleado satisfecho era un empleado que rendía en el trabajo. En consonancia con la teoría de la expectativa-valencia, con el rendimiento obtenemos recompensas (psicológicas, sociales, económicas), lo que hace que la satisfacción aumente. Si las recompensas se perciben como justas o equitativas, aumenta la satisfacción laboral, por el contrario, si los empleados las perciben como inadecuadas para su nivel de rendimiento, aparece la insatisfacción. Según esto, aunque la relación pueda estar modulada por variables individuales, del grupo de trabajo, del puesto y de la organización, la satisfacción es posterior a los resultados logrados.

Desde otra perspectiva, se plantea que los más probable es que tanto la satisfacción como el rendimiento estén determinados por experiencias específicas en el trabajo y, que lo más adecuado es considerarlos como resultados independientes de la interacción entre el empleado y el puesto (Locke, 1976). El planteamiento que defiende que la insatisfacción determina el rendimiento también tiene semejanzas con la teoría de las expectativas. El individuo estará insatisfecho en cierto grado con aquello que todavía no ha conseguido, pero que valora y esperará por medio de un rendimiento adecuado, en cuyo caso, aparecerá una relación negativa entre satisfacción y rendimiento. De este modo, la satisfacción se refiere a lo que todavía no se ha conseguido.

El compromiso organizacional aparece relacionado de modo consistente con la satisfacción laboral (Brief, Brutcher y Roberson, 1995; Sáez, 1997). Aunque la dirección de la relación es objeto de polémica, en la mayor parte de los casos aparece que la satisfacción laboral conduce al aumento del compromiso.

#### **4.6.3 La medida de la satisfacción laboral**

Las medidas de la satisfacción laboral las podemos clasificar en función del nivel de especificidad con el que se operacionaliza; cuestionarios que evalúan la satisfacción laboral global y los que evalúan dimensiones específicas.

Entre los cuestionarios de medida de la satisfacción laboral, los más utilizados en la investigación son los instrumentos multidimensionales Job Descriptive Index (Smith, *et al.*, 1969; Smith, 1985), el Minnesota Satisfaction Questionnaire (Weiss, Dawis, England y Lofquist, 1967) y la Escala General de Satisfacción (Warr, Cook Y Wall, 1979).

En España durante las últimas décadas, la investigación sobre satisfacción laboral ha experimentado un notable desarrollo, lo que ha estimulado tanto la adaptación de instrumentos de otros contextos socioculturales como el desarrollo de otros nuevos. Entre los que se han desarrollado cabe destacar algunos de carácter general y otros orientados a evaluar la satisfacción en sectores ocupacionales específicos (Peiró y Munduate, 1994). Entre los cuestionarios generales destaca el Cuestionario General de Satisfacción en

Organizaciones Laborales (S4/82) (Meliá, Peiró y Calatayud, 1986); consta de ochenta y dos ítems y permite evaluar seis factores: satisfacción con la supervisión y participación en el organización, satisfacción con el medio ambiente físico de trabajo, satisfacción con las presentaciones materiales y las recompensas complementarias, satisfacción intrínseca del trabajo, satisfacción con la remuneración, con las prestaciones básicas y con la seguridad en el empleo y la satisfacción con las relaciones interpersonales.

A partir de este cuestionario se elaboraron dos versiones, el S20/23 (Meliá y Peiró, 1989a) y el S10/12 (Meliá y Peiró, 1989b) con el fin de conseguir un cuestionario de menor longitud, de aplicación más rápida, menos costosa y con menor número de ítems específicos. El cuestionario S10/12 es una medida global y específica de la satisfacción y tiene en cuenta los aspectos propios de la vida organizacional y la legislación española. Consta de doce ítems y presenta tres factores: satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico de trabajo y satisfacción con las prestaciones recibidas. Tanto la escala total como los factores muestran una consistencia interna adecuada.

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3. TIPO / DISEÑO / MÉTODO**

##### **3.1 Tipo**

El tipo de investigación es Descriptivo – Correlacional, según Hernández, Fernández y Baptista (2010) señalan que es Descriptivo porque tiene como objetivo indagar en la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables de la población. Así mismo es correlacional porque tiene como propósito evaluar la relación entre dos o más variables en un contexto particular.

### **3.2 Diseño**

El diseño de este estudio es no experimental, porque la investigación se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, se trata un estudio donde no modificamos intencionalmente las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos, según refiere Hernández, Fernández y Baptista (2010).

### **3.3 Método**

El método es de tipo cuantitativo, porque se utiliza la correlación y análisis de datos para contestar preguntas de la investigación y probar hipótesis establecidas previamente, utilizando la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento, citado por Hernández, Fernández y Baptista (2010).

## **4. SUJETOS**

### **4.1 Población y muestra**

Para la presente investigación se contó con una población de 164 trabajadores de las áreas administrativas y operativas una empresa comercializadora de Arequipa, quienes cumplen funciones tanto de oficina como de campo; trabajadores de ambos sexos siendo 127 hombres y 37 mujeres, cuyas edades oscilan entre los 19 – 56 años.

#### **4.2 Criterio Inclusión**

- Que los trabajadores administrativos figuren en la planilla de la empresa Comercializadora de Arequipa.
- Que los trabajadores operativos figuren en la planilla de la empresa Comercializadora de Arequipa.
- Que ambos cuestionarios hayan sido contestados al 100%.

#### **4.3 Criterio Exclusión**

- Trabajadores que no figuren en la planilla de la empresa Comercializadora de Arequipa.
- Que ambos cuestionarios no hayan sido contestados al 100%.

### **5. INSTRUMENTOS**

#### **1. CoPsoQ - ISTAS21 Cuestionario para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo**

**1.1. Nombre del Test:** CoPsoQ - ISTAS21 Cuestionario para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo

**1.2. Autor:** Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS), Barcelona.

**1.3. Administración:** Individual – Colectiva

**1.4. Descripción:** Este cuestionario identifica y mide todas aquellas condiciones de trabajo del ámbito psicosocial que pueden representar un riesgo para la salud y el bienestar de las personas trabajadoras. Consta de 4 secciones: la primera es datos sociodemográficos y exigencias del trabajo doméstico y familiar, la segunda condiciones de

empleo y de trabajo, la tercera es daños y efectos en la salud y por último dimensiones psicosociales. Este cuestionario mide la exposición a 20 factores psicosociales y nos permite conocer como está cada uno de los trabajadores en su área de trabajo.

**Tabla N°2: Factores de riesgo psicosociales**

GRANDES GRUPOS	DIMENSIONES
<b>Exigencias psicológicas en el trabajo</b>	Exigencias Cuantitativas Ritmo de trabajo Exigencias emocionales Exigencia de esconder emociones
<b>Conflictos trabajo-familia</b>	Doble presencia Influencia
<b>Control sobre el trabajo</b>	Posibilidades de desarrollo Sentido del trabajo
<b>Apoyo social y calidad de liderazgo</b>	Apoyo social de los compañeros Apoyo social de superiores Calidad de liderazgo Sentimiento de grupo

---

Previsibilidad
Claridad de rol
Conflictos de rol
Reconocimiento
Inseguridad sobre el empleo
<b>Compensaciones del trabajo</b>
Inseguridad sobre las condiciones de trabajo
Justicia
<b>Capital social</b>
Confianza vertical

---

## **Dimensiones**

### **a. Exigencias psicológicas cuantitativas**

Son las exigencias psicológicas derivadas de la cantidad de trabajo. Son altas cuando tenemos más trabajo del que podemos realizar en el tiempo asignado. Se relacionan estrechamente con el ritmo y con el tiempo de trabajo en su doble vertiente de cantidad y distribución.

**b. Ritmo de trabajo**

Constituye la exigencia psicológica referida específicamente a la intensidad del trabajo, que se relaciona con la cantidad y el tiempo.

**c. Exigencias de esconder emociones**

Son las exigencias para mantener una apariencia neutral independientemente del comportamiento de usuarios o clientes, especialmente en los puestos de trabajo cuyas tareas centrales son prestar servicios a las personas. En otros casos este tipo de exigencias también pueden tener que ver con la relación con superiores y compañeros de trabajo o con los proveedores u otras personas ajenas a la empresa.

**d. Exigencias psicológicas emocionales**

Son las exigencias para involucrarnos en la situación emocional que se deriva de las relaciones interpersonales que implica el trabajo, especialmente en aquellas ocupaciones en la que se prestan servicios a las personas y se pretende inducir cambios en ellas y pueden comportar la transferencia de sentimientos y emociones con éstas.

**e. Doble presencia**

Son las exigencias sincrónicas, simultáneas, del ámbito laboral y del ámbito doméstico – familiar. Son altas cuando las exigencias laborales interfieren con las familiares.

**f. Influencia**

Es el margen de autonomía en el día a día del trabajo en general y también en relación a las tareas a realizar (el qué) y en la forma (el cómo).

**g. Posibilidades de desarrollo**

Hacen referencia a las oportunidades que ofrece la realización del trabajo para poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia de los trabajadores y adquirir otros nuevos.

**h. Sentido del trabajo**

Además de tener un empleo y obtener ingresos, el trabajo tiene sentido si podemos relacionarlo con otros valores (utilidad, importancia social, aprendizaje, etc.), lo que ayuda a afrontar de una forma más positiva sus exigencias.

**i. Apoyo social de compañeros**

Es recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita, por parte de compañeros y compañeras para realizar bien el trabajo.

**j. Apoyo social de superiores**

Es recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita, por parte de los superiores para realizar bien el trabajo.

**k. Calidad de liderazgo**

Se refiere a las características que tiene la gestión de equipos humanos que realizan los mandos inmediatos. Esta dimensión está muy relacionada con la dimensión de apoyo social de superiores.

**l. Sentimiento de grupo**

Es el sentimiento de formar parte del colectivo humano con el que trabajamos cada día, y puede verse como un indicador de la calidad de las relaciones en el trabajo; es el componente emocional del apoyo social y está relacionado con las posibilidades de relación social.

**m. Previsibilidad**

Disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para poder realizar de forma correcta el trabajo y para adaptarse a los cambios (futuras reestructuraciones, tecnologías nuevas, nuevas tareas, nuevos métodos y asuntos parecidos).

**n. Claridad de rol**

Es el conocimiento concreto sobre las tareas a realizar, objetivos, recursos a emplear, responsabilidades y margen de autonomía en el trabajo.

**o. Conflicto de rol**

Son las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y las que puedan suponer conflictos de carácter profesional o ético.

**p. Reconocimiento**

Se refiere a la valoración, respeto y trato justo por parte de la dirección en el trabajo.

**q. Inseguridad sobre el empleo**

Es la preocupación por el futuro en relación a la ocupación y tiene que ver con la estabilidad del empleo y las posibilidades de empleabilidad en el mercado laboral de residencia.

**r. Inseguridad sobre las condiciones de trabajo**

Es la preocupación por el futuro en relación a los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales (puesto de trabajo, tareas, horario, salario, etc.)

**s. Justicia**

Se refiere a la medida en que las personas trabajadoras son tratadas con equidad en su trabajo y se distinguen distintos componentes (distributiva, resultados, procedural y relacional).

### t. Confianza Vertical

La confianza es la seguridad que se tiene de que dirección y trabajadores actuarán de manera adecuada o competente.

**1.5. Validez:** La validez de contenido del CoPsoQ-ISTAS21 ha sido analizada previamente por los autores daneses mediante el juicio de expertos y el contraste con la bibliografía y conocimientos previos. Para el estudio de la validez de constructo, de la fiabilidad y para la reducción de escalas de la versión castellana, sobre la base de la cual se confeccionaron las versiones media y corta. Se realizó una encuesta representativa de la población ocupada en la Comunidad Foral (N=859), en la que se obtuvo la información referente a la totalidad de las escalas largas.

## 2. Escala de satisfacción laboral sl-spc

**2.1. Nombre del Test:** Escala de Satisfacción Laboral

**2.2. Autor:** Sonia Palma Carrillo

**2.3. Particularidad:** Instrumento de exploración Psicológico

**2.4. Objetivo:** Evaluar el nivel de satisfacción laboral de trabajadores

**2.5. Estructuración:** La prueba tiene 7 factores:

- Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales
- Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos
- Factor III: Políticas Administrativas
- Factor IV: Relaciones Sociales
- Factor V: Desarrollo Personal
- Factor VI: Desempeño de Tareas

- Factor VII: Relación con la Autoridad

## **2.6. Características del inventario:**

- Escala tipo likert.
- Consta de 36 ítems.
- Administración: individual y colectiva.
- Tiempo: Aproximadamente 20 minutos.
- Utilidad: Elaboración de planes de intervención a nivel organizacional
- Edad: 17 en adelante.
- Datos Normativos: Se utilizan los datos proporcionados por la muestra original (952 empleados), expresados en percentiles.

## **2.7. Calificación:**

El puntaje total resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem; el puntaje que se puede alcanzar oscila entre 36 y 180. Los puntajes altos significan una "satisfacción frente al trabajo" y los puntajes bajos una "insatisfacción frente al trabajo".

Los puntajes se asignan como sigue:

- |                                |          |
|--------------------------------|----------|
| - TA Totalmente de acuerdo     | 5 Puntos |
| - A De acuerdo                 | 4 Puntos |
| - I Indeciso.                  | 3 Puntos |
| - D En desacuerdo.             | 2 Puntos |
| - TD Totalmente en desacuerdo. | 1 Punto  |

En el caso de ítems negativos (aquellos que poseen un asterisco en la hoja de respuestas), invertir la puntuación antes de realizar la sumatoria total y por factores.

### **2.8. Validez:**

Se estimó la validez de constructo y la validez concurrente de la prueba; esta última se obtuvo correlacionando el puntaje total de la Escala SL-SPC con las del Cuestionario de Satisfacción Laboral de Minnesota (versión abreviada) en una sub muestra de 300 trabajadores. La validez es de 0.05.

## **6. PROCEDIMIENTO**

### **6.1 Recolección de Datos:**

Para la recolección de datos se solicitó el permiso al Directorio de la empresa comercializadora, mediante una carta de presentación; una vez conseguido el permiso, se procedió a firmar un acuerdo de confidencialidad en el cual se estipula no mencionar el nombre de la empresa en la presente investigación, luego se coordinó los horarios con las áreas de trabajo para la aplicación de los instrumentos. En los horarios y fechas acordadas, se reunió a los trabajadores, donde se les informó con la lectura del consentimiento informado el objetivo de la recolección de datos y se recalcó su participación voluntaria, garantizando la preservación de la confidencialidad y el anonimato. Se distribuyó primero el Cuestionario para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo CoPsoQ - ISTAS21, una vez terminado, se les entregó la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma – SPC. Por

lo tanto, una vez que se terminó la evaluación de los trabajadores de las diferentes áreas, se seleccionó los protocolos debidamente contestados procediendo a codificarlos en forma consecutiva.

La respuesta del cuestionario CoPsoQ - ISTAS21 requirió entre 20 y 45 minutos, en función de la complejidad del puesto de trabajo de la persona evaluada. Personas con bajos niveles de instrucción o con dificultades para la comprensión de algunas preguntas necesitaron más tiempo.

## **6.2 Información, distribución y recogida**

El trabajo se inició el 12/11/2016 y terminó el 15/02/2017.

Se acordó vía telefónica el envío de las encuestas con los trabajadores de las distintas ciudades como Juliaca, Cusco y Lima.

## **6.3 Procesamiento de Datos**

Para el procesamiento estadístico de los datos hicimos uso de diversas tablas que nos permiten presentar adecuadamente los resultados. Así mismo, utilizamos el análisis de frecuencias para la descripción de las variables. Además, usamos la correlación no paramétrica de Spearman para la correlación entre las variables, todo ello mediante el uso del software estadístico SPSS 24.0

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS**

**Tabla N°3: FRECUENCIA Y PORCENTAJE POR GÉNERO**

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Femenino	37	22.6%
Masculino	127	77.4%
<b>TOTAL</b>	<b>164</b>	<b>100%</b>

Respecto a la frecuencia de género de los trabajadores de la empresa comercializadora de Arequipa, el 77.4% de los trabajadores son varones y el 22.6% de los trabajadores son mujeres.

**Tabla N°4: FRECUENCIA Y PORCENTAJE POR ÁREA**

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Administrativo	75	45.7%
Operativo	89	54.3%
<b>TOTAL</b>	<b>164</b>	<b>100%</b>

Se observa que la cantidad de trabajadores que desempeñan labores administrativas representa un 45.7% del total, mientras que el 54.3% de trabajadores realizan labores operativas en la empresa comercializadora de Arequipa.

**Tabla N°5: Satisfacción laboral General**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Alta insatisfacción	2	1,2%
Parcial insatisfacción	24	14,6%
Regular	137	83,5%
Parcial satisfacción	1	0,6%
Total	164	100,0%

La mayoría de evaluados tiene una satisfacción laboral de nivel regular 83.5%, el 14.6% tiene una parcial insatisfacción, el 1.2% una alta insatisfacción. Un poco más de las tres cuartas partes de trabajadores de la empresa se encuentra moderadamente a gusto en la organización, solo aproximadamente el 16% del personal se muestra entre en un nivel desfavorable, siendo un porcentaje mínimo el que encuentra a gusto en su trabajo sin llegar a estarlo completamente.

**Tabla N°6: Factores de Riesgo Psicosocial General**

		Desfavorable	Intermedio	Favorable
Exigencias cuantitativas	Frecuencia	100	46	18
	%	61.0%	28.0%	11.0%
Ritmo de trabajo	Frecuencia	160	4	0
	%	97.6%	2.4%	0.0%
Exigencias emocionales	Frecuencia	59	72	33
	%	36.0%	43.9%	20.1%
Exigencias de esconder emociones	Frecuencia	23	60	81
	%	14.0%	36.6%	49.4%
Doble presencia	Frecuencia	57	58	49
	%	34.8%	35.4%	29.9%
Influencia	Frecuencia	32	64	68
	%	19.5%	39.0%	41.5%
Posibilidades de desarrollo	Frecuencia	2	40	122
	%	1.2%	24.4%	74.4%
Sentido del trabajo	Frecuencia	19	33	112
	%	11.6%	20.1%	68.3%
Claridad de rol	Frecuencia	50	64	50
	%	30.5%	39.0%	30.5%
Conflictos de rol	Frecuencia	79	45	40
	%	48.2%	27.4%	24.4%
	Frecuencia	45	72	47

Apoyo social de compañeros	%	27.4%	43.9%	28.7%
Sentimiento de grupo	Frecuencia %	31 18.9%	37 22.6%	96 58.5%
Apoyo social de superiores	Frecuencia %	34 20.7%	57 34.8%	73 44.5%
Calidad de liderazgo	Frecuencia %	51 31.1%	66 40.2%	47 28.7%
Previsibilidad	Frecuencia %	46 28.0%	57 34.8%	61 37.2%
Reconocimiento	Frecuencia %	5 3.0%	6 3.7%	153 93.3%
Inseguridad sobre el empleo	Frecuencia %	41 25.0%	47 28.7%	76 46.3%
Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	Frecuencia %	76 46.3%	44 26.8%	44 26.8%
Confianza vertical	Frecuencia %	2 1.2%	17 10.4%	145 88.4%
Justicia	Frecuencia %	7 4.3%	15 9.1%	142 86.6%

Observamos que los principales riesgos psicosociales que afectan a los evaluados son: el ritmo de trabajo (97.6%), las exigencias cuantitativas (61%) y la inseguridad sobre las condiciones de trabajo (46.3%), lo que indica que casi el total

de trabajadores de la empresa considera que la intensidad de trabajo es alta lo que puede ser producto de la cantidad de trabajo o la presión ejercida por el mismo, una cantidad menor pero aun considerable del personal, también percibe que la cantidad de trabajo es alta lo que quizás se deba a falta de personal o un incorrecto estudio de tiempos o planificación del trabajo y al tener jornadas largas de trabajo implica una mayor exposición a exigencias emocionales generando fatiga emocional y también creando conflicto con el ámbito personal o familiar.

Los factores de riesgo que afectan favorablemente a los trabajadores son: el reconocimiento (93.3%), la confianza vertical (88.4%) y la justicia (86.6%). Por lo que se puede inferir que la mayoría de trabajadores perciben la existencia de equidad en la valoración y respeto que tiene que ver con la toma de decisiones y con el nivel de participación en estas, la razonabilidad y la ética de sus fundamentos y las posibilidades reales de ser cuestionadas y la confianza que la organización trabajará de manera adecuada.

**Tabla N°7: Factores de Riesgo Psicosocial según área**

		Administrativos			Operarios			
		Desfavorable	Intermedio	Favorable	Desfavorable	Intermedio	Favorable	
Exigencias	Frecuencia	44	21	10	56	25	8	
cuantitativas	%	58,7%	28,0%	13,3%	62,9%	28,1%	9,0%	
Ritmo de trabajo	Frecuencia	73	2	0	87	2	0	
	%	97,3%	2,7%	0,0%	97,8%	2,2%	0,0%	
Exigencias	Frecuencia	28	34	13	31	38	20	
emocionales	%	37,3%	45,3%	17,3%	34,8%	42,7%	22,5%	
Exigencias de	Frecuencia	11	23	41	12	37	40	
esconder emociones	%	14,7%	30,7%	54,7%	13,5%	41,6%	44,9%	
Doble presencia	Frecuencia	30	23	22	27	35	27	
	%	40,0%	30,7%	29,3%	30,3%	39,3%	30,3%	
Influencia	Frecuencia	10	30	35	22	34	33	

	%		13,3%			40,0%		46,7%
Posibilidades de desarrollo	Frecuencia	2	22	51	0	18	71	
Exigencias cuantitativas	%	2,7%	29,3%	68,0%	,0%	20,2%	79,8%	
Sentido del trabajo	Frecuencia	8	13	54	11	20	58	
Ritmo de trabajo	%	10,7%	17,3%	72,0%	12,4%	22,5%	65,2%	
Claridad de rol	Frecuencia	21	28	26	29	36	24	
Exigencias emocionales	%	28,0%	37,3%	34,7%	32,6%	40,4%	27,0%	
Conflictos de rol	Frecuencia	29	27	19	50	18	21	
Exigencias de esconder emociones	%	38,7%	36,0%	25,3%	56,2%	20,2%	23,6%	
Apoyo social de compañeros	Frecuencia	28	30	17	17	42	30	

Doble presencia	%	37,3%	40,0%	22,7%	19,1%	47,2%	33,7%
Sentimiento de grupo	Frecuencia	13	16	46	18	21	50
Influencia	%	17,3%	21,3%	61,3%	20,2%	23,6%	56,2%
Apoyo social de superiores	Frecuencia	17	27	31	17	30	42
Posibilidades de desarrollo	%	22,7%	36,0%	41,3%	19,1%	33,7%	47,2%
Calidad de liderazgo	Frecuencia	28	28	19	23	38	28
Sentido del trabajo	%	37,3%	37,3%	25,3%	25,8%	42,7%	31,5%
Previsibilidad	Frecuencia	23	29	23	23	28	38
Claridad de rol	%	30,7%	38,7%	30,7%	25,8%	31,5%	42,7%
Reconocimiento	Frecuencia	0	0	75	5	6	78
Conflictos de rol	%	,0%	,0%	100,0%	5,6%	6,7%	87,6%
Inseguridad sobre el empleo	Frecuencia	18	22	35	23	25	41

Apoyo social de	%	24,0%	29,3%	46,7%	25,8%	28,1%	46,1%
compañeros	Frecuencia						
Inseguridad sobre las		30	23	22	46	21	22
condiciones de trabajo							
Sentimiento de grupo	%	40,0%	30,7%	29,3%	51,7%	23,6%	24,7%
Confianza vertical	Frecuencia	0	8	67	2	9	78
Apoyo social de	%	,0%	10,7%	89,3%	2,2%	10,1%	87,6%
superiores	Frecuencia	1	11	63	6	4	79
Justicia							
Calidad de liderazgo	%	1,3%	14,7%	84,0%	6,7%	4,5%	88,8%

Observamos que los principales riesgos psicosociales que afectan al personal administrativo son: el ritmo de trabajo (97.3%), las exigencias cuantitativas (58.7%), la doble presencia (40%) y la inseguridad sobre las condiciones de trabajo (40%). Los riesgos que se encuentran más favorables son: el reconocimiento (100%), la confianza vertical (89.3%) y la justicia (84%). Esto indica que los trabajadores sienten que la intensidad del trabajo es muy alta lo que se relaciona ya sea con la cantidad como con la distribución del trabajo. La doble presencia también es un indicador de la alta cantidad de trabajo ya que puede generar un alargamiento o extensión de la jornada laboral creando conflicto con el ámbito familiar y a su vez puede intensificar la preocupación de sobre el cambio o empeoramiento de las condiciones actuales o futuras del trabajo.

Por otro lado, los principales riesgos psicosociales que afectan al personal operario son: el ritmo de trabajo (97.3%), las exigencias cuantitativas (62.9%), el conflicto de rol (56.2%) y la inseguridad sobre las condiciones de trabajo (51.7%). Siendo los riesgos más favorables: la justicia (88.8), la confianza vertical (87.6%), el reconocimiento (87.6%) y las posibilidades de desarrollo (79.8%). Al igual que el administrativo, el personal operario maneja un alto índice de carga laboral y exigencias en cuanto a la intensidad de sus tareas, así mismo las exigencias presentadas en sus labores suponen conflictos entre el trabajo que deben realizar y su ética como persona. De igual forma los trabajadores consideran que la empresa valora su trabajo y considera que existe un trato equitativo en su distribución, lo que para ellos significaría una oportunidad para desarrollarse profesionalmente en un futuro.

**Tabla N°8: Factores de Riesgo Psicosocial según sexo**

		Mujer			Varón			
		Desfavorable	Intermedio	Favorable	Desfavorable	Intermedio	Favorable	
Exigencias	Frecuencia	22	10	5	78	36	13	
	%	59,5%	27,0%	13,5%	61,4%	28,3%	10,2%	
Ritmo de trabajo	Frecuencia	35	2	0	125	2	0	
	%	94,6%	5,4%	0,0%	98,4%	1,6%	0,0%	
Exigencias	Frecuencia	14	16	7	45	56	26	
	%	37,8%	43,2%	18,9%	35,4%	44,1%	20,5%	
Exigencias de	Frecuencia	8	15	14	15	45	67	
	%	21,6%	40,5%	37,8%	11,8%	35,4%	52,8%	
Doble presencia	Frecuencia	17	12	8	40	46	41	
	%	45,9%	32,4%	21,6%	31,5%	36,2%	32,3%	

Influencia	Frecuencia	5	12	20	27	52	48
	%	13,5%	32,4%	54,1%	21,3%	40,9%	37,8%
Posibilidades de desarrollo	Frecuencia	1	14	22	1	26	100
	%	2,7%	37,8%	59,5%	,8%	20,5%	78,7%
Sentido del trabajo	Frecuencia	3	10	24	16	23	88
	%	8,1%	27,0%	64,9%	12,6%	18,1%	69,3%
Claridad de rol	Frecuencia	14	15	8	36	49	42
	%	37,8%	40,5%	21,6%	28,3%	38,6%	33,1%
Conflicto de rol	Frecuencia	14	11	12	65	34	28
	%	37,8%	29,7%	32,4%	51,2%	26,8%	22,0%
Apoyo social de compañeros	Frecuencia	15	18	4	30	54	43
	%	40,5%	48,6%	10,8%	23,6%	42,5%	33,9%
Sentimiento de grupo	Frecuencia	9	8	20	22	29	76
	%	24,3%	21,6%	54,1%	17,3%	22,8%	59,8%
Apoyo social de superiores	Frecuencia	11	14	12	23	43	61
	%	29,7%	37,8%	32,4%	18,1%	33,9%	48,0%
Calidad de liderazgo	Frecuencia	14	14	9	37	52	38
	%	37,8%	37,8%	24,3%	29,1%	40,9%	29,9%

Previsibilidad	Frecuencia	16	12	9	30	45	52
	%	43,2%	32,4%	24,3%	23,6%	35,4%	40,9%
Reconocimiento	Frecuencia	1	0	36	4	6	117
	%	2,7%	,0%	97,3%	3,1%	4,7%	92,1%
Inseguridad sobre el empleo	Frecuencia	9	11	17	32	36	59
	%	24,3%	29,7%	45,9%	25,2%	28,3%	46,5%
Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	Frecuencia	14	15	8	62	29	36
	%	37,8%	40,5%	21,6%	48,8%	22,8%	28,3%
Confianza vertical	Frecuencia	1	5	31	1	12	114
	%	2,7%	13,5%	83,8%	,8%	9,4%	89,8%
Justicia	Frecuencia	2	8	27	5	7	115
	%	5,4%	21,6%	73,0%	3,9%	5,5%	90,6%

En esta tabla se observa que los principales riesgos psicosociales que afectan al personal femenino son: el ritmo de trabajo (94.6%), las exigencias cuantitativas (59.5%), la doble presencia (45.9%), la previsibilidad (43.2%) y el apoyo social de los compañeros (40%). Los riesgos más favorables que se presentan son: el reconocimiento (97.3 %), la confianza vertical (83.8%), la justicia (73%) y sentido de trabajo (64.9%). Lo que nos indica que el personal femenino casi en su totalidad también percibe una alta intensidad de carga laboral lo que puede estar relacionado con el poco tiempo para realizar sus tareas, la falta de información necesaria para realizar su labor o una comunicación centrada en cuestiones superfluas y no relevantes para el trabajo, sumado al poco apoyo recibido por parte de sus compañeros de trabajo, genera en ellas conflicto con el ámbito personal y/o familiar. No obstante, el personal femenino refleja un clima de confianza e igualdad en los distintos niveles jerárquicos y encontrando la importancia de la labor que realizan, lo cual es contradictorio ya que, al no sentir apoyo social de los compañeros, figura un sentido de justicia elevado.

En cuanto a los principales riesgos psicosociales que afectan al personal masculino son: el ritmo de trabajo (98.4%), las exigencias cuantitativas (61.4%), el conflicto de rol (51.2%) y la inseguridad sobre las condiciones de trabajo (48.8%), siendo los riesgos favorables: el reconocimiento (92.1%), la justicia (90.6%), la confianza vertical (89.8%) y posibilidades de desarrollo (78.7%). El personal masculino también percibe una gran carga de tareas e intensidad en su trabajo, lo que puede estar generando un conflicto entre las tareas a realizar y actividades que el trabajador considera poco éticas o contradictorias, resultando esto en una constante preocupación sobre las actividades que realiza pues estas podrían cambiar o empeorar. De igual manera se presentan una elevada percepción del

sentido de valoración por parte de la empresa hacia las labores que realizan, como también un nivel alto de equidad y confianza al pensar que se actuará de manera adecuada o competente tanto de parte de los trabajadores como de superiores lo cual genera en parte de los trabajadores la sensación de poder desarrollarse profesionalmente en la empresa

**Tabla N°9: Satisfacción Laboral según área**

		Administrativos						Operarios					
		AI	PI	R	PS	AS	AI	PI	R	PS	AS		
Condiciones físicas y/o materiales	Frecuencia	1	8	31	24	11	3	5	34	35	12		
	%	1,3%	10,7%	41,3%	32,0%	14,7%	3,4%	5,6%	38,2%	39,3%	13,5%		
Beneficios laborales y/o remunerativos	Frecuencia	1	1	70	3	0	1	6	74	7	1		
	%	1,3%	1,3%	93,3%	4,0%	,0%	1,1%	6,7%	83,1%	7,9%	1,1%		
Políticas administrativas	Frecuencia	40	25	10	0	0	41	36	10	2	0		
	%	53,3%	33,3%	13,3%	,0%	,0%	46,1%	40,4%	11,2%	2,2%	,0%		
Relaciones Sociales	Frecuencia	1	5	68	0	1	0	3	81	4	1		
	%	1,3%	6,7%	90,7%	,0%	1,3%	,0%	3,4%	91,0%	4,5%	1,1%		
Desarrollo Personal	Frecuencia	0	7	42	15	11	1	6	45	23	14		
	%	,0%	9,3%	56,0%	20,0%	14,7%	1,1%	6,7%	50,6%	25,8%	15,7%		

Desempeño de tareas	Frecuencia	0	28	46	1	0	0	23	64	1	1
	%	,0%	37,3%	61,3%	1,3%	,0%	,0%	25,8%	71,9%	1,1%	1,1%
Relación con la autoridad	Frecuencia	0	10	51	11	3	0	15	68	6	0
	%	,0%	13,3%	68,0%	14,7%	4,0%	,0%	16,9%	76,4%	6,7%	,0%
Satisfacción laboral	Frecuencia	0	13	61	1	0	2	11	76	0	0
	%	,0%	17,3%	81,3%	1,3%	,0%	2,2%	12,4%	85,4%	,0%	,0%

**Nota:** AI=Alta insatisfacción; PI= parcial insatisfacción; R= regular; PS= parcial satisfacción; AS= alta satisfacción

Respecto a la satisfacción laboral hallamos que tanto los trabajadores administrativos (81.3%) y operativos (85.4%) presentan en su mayoría un nivel regular. Aunque podemos notar que el 53.3% de trabajadores administrativos y 46.1% de operarios tiene una alta insatisfacción con las políticas administrativas, lo que indica que tanto personal administrativo como operario se sienten moderadamente satisfechos en el trabajo, siendo la disconformidad con las normas institucionales establecidas para regular la relación laboral asociada directamente con el trabajador, uno de los factores críticos.

**Tabla N°10: Satisfacción Laboral según sexo**

		Mujer						Varón					
		AI	PI	R	PS	AS	AI	PI	R	PS	AS		
Condiciones físicas y/o materiales	Frecuencia %	0 ,0%	4 10,8%	19 51,4%	12 32,4%	2 5,4%	4 3,1%	9 7,1%	46 36,2%	47 37,0%	21 16,5%		
Beneficios laborales y/o remunerativos	Frecuencia %	1 2,7%	1 2,7%	35 94,6%	0 ,0%	0 ,0%	1 ,8%	6 4,7%	109 85,8%	10 7,9%	1 ,8%		
Políticas administrativas	Frecuencia %	18 48,6%	15 40,5%	4 10,8%	0 ,0%	0 ,0%	63 49,6%	46 36,2%	16 12,6%	2 1,6%	0 ,0%		
Relaciones Sociales	Frecuencia %	1 2,7%	3 8,1%	33 89,2%	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	5 3,9%	116 91,3%	4 3,1%	2 1,6%		
Desarrollo Personal	Frecuencia	0	4	23	9	1	1	9	64	29	24		

	%	,0%	10,8%	62,2%	24,3%	2,7%	,8%	7,1%	50,4%	22,8%	18,9%
Desempeño de tareas	Frecuencia	0	12	25	0	0	0	39	85	2	1
	%	,0%	32,4%	67,6%	,0%	,0%	,0%	30,7%	66,9%	1,6%	,8%
Relación con la autoridad	Frecuencia	0	8	27	2	0	0	17	92	15	3
	%	,0%	21,6%	73,0%	5,4%	,0%	,0%	13,4%	72,4%	11,8%	2,4%
Satisfacción laboral	Frecuencia	0	8	29	0	0	0	8	29	0	0
	%	, 0%	21,6%	78,4%	,0%	,0%	,0%	21,6%	78,4%	,0%	,0%

**Nota:** AI=Alta insatisfacción; PI= parcial insatisfacción; R= regular; PS= parcial satisfacción; AS= alta satisfacción

En cuanto a la satisfacción laboral hallamos que tanto los trabajadores femeninos (78.4%) y masculinos (78.4%) presentan en su mayoría un nivel regular. Aunque podemos notar que el 48.6% de trabajadores femeninos y 49.6% de masculinos tiene una alta insatisfacción con las políticas administrativas. Los resultados indican que el personal femenino y masculino tiene un nivel moderado de satisfacción, teniendo desacuerdo sobre los lineamientos establecidos para regular la relación laboral asociada directamente con el trabajador.

**Tabla N°11: Correlación Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral según Área – Administrativos**

		F-I	F-II	F-III	F-IV	F-V	F-VI	F-VII	Satisfacción laboral
Exigencias cuantitativas	Rho de Spearman	,052	,004	-,075	-,021	,119	,152	,068	,058
	Sig. (bilateral)	,656	,971	,520	,856	,310	,193	,560	,622
Ritmo de trabajo	Rho de Spearman	,014	-,202	-,052	-,012	-,171	-,125	-,027	-,142
	Sig. (bilateral)	,908	,082	,659	,920	,142	,286	,818	,226
Exigencias emocionales	Rho de Spearman	,062	,084	-,218	,269*	,141	,305**	,216	,145
	Sig. (bilateral)	,596	,472	,061	,020	,226	,008	,063	,214

<sup>a</sup> No se puede calcular pues una de las variables es una constante

	Rho de Spearman	,176	-,166	-,151	,093	,128	,043	,222	,198
	Sig. (bilateral)	,131	,155	,195	,429	,273	,717	,055	,088
Exigencias de esconder emociones	Rho de Spearman	-,035	,025	-,107	,066	,142	,024	,109	,110
Doble presencia	Sig. (bilateral)	,765	,830	,360	,573	,224	,835	,354	,348
Influencia	Rho de Spearman	,044	-,031	-,053	,025	,102	-,036	,135	,095
	Sig. (bilateral)	,707	,790	,653	,830	,384	,758	,249	,418
Posibilidades de desarrollo	Rho de Spearman	,224	,128	-,099	-,029	,317**	,178	,216	,332**
	Sig. (bilateral)	,054	,274	,400	,805	,006	,127	,063	,004

Sentido del trabajo	Rho de								
	Spearman	,183	,141	-,174	,021	,344**	,226	,273*	,339**
Claridad de rol	Sig. (bilateral)	,116	,227	,135	,857	,002	,052	,018	,003
	Rho de								
Conflicto de rol	Spearman	,222	,073	-,331**	,094	,425**	,162	,341**	,338**
	Sig. (bilateral)	,055	,535	,004	,420	,000	,166	,003	,003
Apoyo social de compañeros	Rho de								
	Spearman	,040	,201	-,227*	,240*	,202	,149	,161	,147
Sentimiento de grupo	Sig. (bilateral)	,731	,084	,050	,038	,082	,203	,168	,210
	Rho de								
	Spearman	,134	-,050	,095	,119	,101	,176	,146	,213
	Sig. (bilateral)	,250	,668	,415	,309	,388	,132	,211	,066
	Rho de								
	Spearman	-,013	-,021	-,054	,208	,023	,047	-,015	,045



Inseguridad sobre el empleo	Rho de Spearman								
	Sig. (bilateral)	,889	,046	,598	,820	,283	,791	,697	,718
Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	Rho de Spearman								
	Sig. (bilateral)	,517	,854	,376	,266	,053	,011	,419	,096
Confianza vertical	Rho de Spearman								
	Sig. (bilateral)	,277	,462	,292	,402	,052	,250	,010	,038
Justicia	Rho de Spearman								
	Sig. (bilateral)	,005	,995	,020	,623	,010	,117	,016	,015

\*\*. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Hallamos que en los trabajadores administrativos los factores de riesgo psicosocial de posibilidades de desarrollo ( $r=0.332$ ;  $p<0.05$ ), sentido del trabajo ( $r=0.339$ ;  $p<0.05$ ), claridad de rol ( $r=0.338$ ;  $p<0.05$ ), apoyo social de superiores ( $r=0.339$ ;  $p<0.05$ ), previsibilidad ( $r=0.296$ ;  $p<0.05$ ), confianza vertical ( $r=0.241$ ;  $p<0.05$ ) y justicia ( $r=0.279$ ;  $p<0.05$ ) se relacionan con la satisfacción laboral. En todos los casos la relación es directamente proporcional, lo que nos indica que mientras estos factores sean favorables para el trabajador, su satisfacción será elevada.

**Tabla N°12: Correlación Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral según Área – Operarios**

		Satisfacción							
		F-I	F-II	F-III	F-IV	F-V	F-VI	F-VII	laboral
Exigencias cuantitativas	Rho de Spearman	,126	,063	-,159	,041	,088	-,053	,115	,050
	Sig. (bilateral)	,240	,558	,136	,702	,412	,619	,284	,645
Ritmo de trabajo	Rho de Spearman	,178	,012	-,206	,006	,234*	,114	,195	,241*
	Sig. (bilateral)	,095	,911	,053	,955	,027	,289	,066	,023
Exigencias emocionales	Rho de Spearman	,222*	,009	-,156	-,115	,104	-,044	-,048	-,040
	Sig. (bilateral)	,036	,933	,143	,281	,330	,682	,656	,709
Exigencias de esconder emociones	Rho de Spearman	,081	,072	-,022	-,149	-,065	-,188	,103	-,036
	Sig. (bilateral)	,453	,502	,835	,164	,546	,077	,335	,739
Doble presencia	Rho de Spearman	,186	,086	-,023	-,170	,120	,061	-,047	,073

		Sig. (bilateral)	,081	,425	,832	,112	,264	,573	,659	,496
Influencia		Rho de Spearman	-,198	-,071	-,119	-,045	,076	,058	,017	-,118
		Sig. (bilateral)	,063	,510	,268	,678	,477	,590	,875	,271
Posibilidades de		Rho de Spearman	-,046	-,003	-,084	-,042	,056	-,119	,029	-,068
desarrollo		Sig. (bilateral)	,672	,975	,436	,694	,604	,266	,786	,526
Sentido del trabajo		Rho de Spearman	-,102	,043	-,026	,011	,051	,089	,162	,001
		Sig. (bilateral)	,343	,691	,810	,921	,634	,407	,131	,992
Claridad de rol		Rho de Spearman	-,104	-,007	,035	,010	,060	,100	-,124	-,083
		Sig. (bilateral)	,332	,951	,744	,927	,579	,349	,246	,441
Conflictos de rol		Rho de Spearman	,010	-,016	,046	-,086	-,018	-,003	-,004	,026
		Sig. (bilateral)	,925	,881	,671	,424	,868	,976	,971	,808
		Rho de Spearman	,049	,020	,024	-,034	-,036	-,077	,005	-,023

Apoyo social de compañeros	Sig. (bilateral)		,651	,851	,823	,750	,738	,470	,963	,834
Sentimiento de grupo	Rho de Spearman	-,024	,006	-,068	,020	,112	,101	,178		,056
	Sig. (bilateral)	,822	,953	,527	,850	,295	,344	,095		,602
Apoyo social de superiores	Rho de Spearman	,033	,016	-,084	,097	,149	,249*	,273**		,179
	Sig. (bilateral)	,760	,881	,436	,367	,163	,018	,010		,092
Calidad de liderazgo	Rho de Spearman	-,030	,094	-,039	,049	,118	,123	,104		,122
	Sig. (bilateral)	,781	,381	,714	,645	,270	,252	,330		,256
Previsibilidad	Rho de Spearman	-,073	-,051	,160	-,082	-,070	,072	-,024		,040
	Sig. (bilateral)	,497	,638	,134	,444	,512	,501	,824		,713
Reconocimiento	Rho de Spearman	,026	,180	-,026	,004	,168	,086	,203		,129
	Sig. (bilateral)	,808	,092	,810	,973	,115	,424	,057		,229
Inseguridad sobre el empleo	Rho de Spearman	,019	-,069	,018	-,229*	,033	-,050	,175		-,018
	Sig. (bilateral)	,859	,523	,870	,031	,760	,639	,102		,869

Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	Rho de Spearman Sig. (bilateral)	,069 ,522	,142 ,184	,060 ,575	-,222* ,036	-,100 ,352	-,062 ,565	-,066 ,536	-,041 ,703
Confianza vertical	Rho de Spearman Sig. (bilateral)	,058 ,588	-,072 ,503	-,071 ,511	-,028 ,795	,134 ,209	,036 ,741	,147 ,170	,071 ,510
Justicia	Rho de Spearman Sig. (bilateral)	,033 ,759	,067 ,532	-,043 ,687	-,014 ,894	,106 ,324	,194 ,068	,218* ,040	,114 ,289

\*\*. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Hallamos que en los trabajadores operarios el factor de riesgo psicosocial de ritmo de trabajo ( $r=0.241$ ;  $p<0.05$ ), la relación es directamente proporcional, lo que nos indica que mientras este factor sea favorable para el trabajador, su satisfacción será elevada.

**Tabla N°13: Correlación Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral según Sexo – Mujeres**

		F-I	F-II	F-III	F-IV	F-V	F-VI	F-VII	Satisfacción laboral
Exigencias cuantitativas	Rho de Spearman	,109	-,005	-,265	,034	,333*	,287	,298	,186
	Sig. (bilateral)	,522	,976	,113	,844	,044	,086	,073	,269
Ritmo de trabajo	Rho de Spearman	,079	-,262	-,135	,024	-,237	-,189	,057	-,208
	Sig. (bilateral)	,640	,118	,425	,889	,158	,263	,739	,218
Exigencias emocionales	Rho de Spearman	,166	,105	-,404*	,242	,197	,086	,169	,084
	Sig. (bilateral)	,326	,536	,013	,149	,244	,613	,319	,620
Exigencias de esconder emociones	Rho de Spearman	,406*	-,104	-,310	,165	,269	,234	,019	,188
	Sig. (bilateral)	,013	,540	,062	,328	,107	,163	,911	,266
Doble presencia	Rho de Spearman	,040	,098	-,352*	-,137	,135	,050	-,007	-,098

	Sig. (bilateral)	,816	,565	,033	,420	,427	,770	,965	,565
Influencia	Rho de Spearman	,304	,091	-,067	,124	,409*	,088	,145	,390*
	Sig. (bilateral)	,067	,593	,695	,463	,012	,606	,392	,017
Posibilidades de desarrollo	Rho de Spearman	,156	,049	-,405*	-,150	,539**	,315	,407*	,341*
	Sig. (bilateral)	,356	,772	,013	,376	,001	,058	,012	,039
Sentido del trabajo	Rho de Spearman	,108	,267	-,237	-,038	,559**	,451**	,303	,445**
	Sig. (bilateral)	,524	,111	,158	,823	,000	,005	,068	,006
Claridad de rol	Rho de Spearman	,205	,030	-,099	-,139	,333*	,176	,248	,273
	Sig. (bilateral)	,223	,859	,559	,411	,044	,298	,139	,103
Conflictos de rol	Rho de Spearman	,075	,251	-,067	,113	,052	,017	-,068	,007
	Sig. (bilateral)	,658	,134	,694	,507	,761	,919	,688	,970
	Rho de Spearman	-,086	,034	-,010	,027	-,010	,055	,301	,059

	Sig. (bilateral)								
Apoyo social de compañeros		,612	,840	,952	,872	,952	,745	,070	,731
Sentimiento de grupo	Rho de Spearman	-,198	,125	-,032	,109	,129	,076	-,089	-,034
	Sig. (bilateral)	,240	,462	,851	,520	,447	,657	,602	,840
Apoyo social de superiores	Rho de Spearman	,188	,053	-,361*	,167	,369*	,271	,390*	,352*
	Sig. (bilateral)	,265	,756	,028	,323	,024	,105	,017	,032
Calidad de liderazgo	Rho de Spearman	,339*	-,109	-,520**	-,060	,474**	,390*	,295	,272
	Sig. (bilateral)	,040	,519	,001	,726	,003	,017	,077	,104
Previsibilidad	Rho de Spearman	,128	-,147	-,013	-,248	,360*	,208	,294	,254
	Sig. (bilateral)	,450	,386	,941	,139	,029	,216	,077	,129
Reconocimiento	Rho de Spearman	-,047	-,182	-,173	-,182	-,008	-,112	,182	-,133
	Sig. (bilateral)	,780	,280	,306	,281	,963	,510	,282	,433
Inseguridad sobre el empleo	Rho de Spearman	-,030	,356*	-,260	,190	,404*	,156	,124	,280
	Sig. (bilateral)	,859	,031	,120	,259	,013	,356	,465	,093

Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	Rho de Spearman	,106	,172	-,311	,234	,238	-,030	-,018	,126
	Sig. (bilateral)	,533	,310	,061	,164	,156	,858	,917	,456
Confianza vertical	Rho de Spearman	,250	-,169	-,231	-,232	,268	,193	,414*	,218
	Sig. (bilateral)	,136	,318	,170	,167	,109	,252	,011	,195
Justicia	Rho de Spearman	,413*	-,178	-,418*	,110	,407*	,351*	,377*	,398*
	Sig. (bilateral)	,011	,291	,010	,515	,012	,033	,021	,015

\*\*. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Hallamos que en las trabajadoras los factores de riesgo psicosocial de influencia ( $r=0.390$ ;  $p<0.05$ ), posibilidades de desarrollo ( $r=0.341$ ;  $p<0.05$ ), sentido del trabajo ( $r=0.445$ ;  $p<0.05$ ), apoyo social de superiores ( $r=0.352$ ;  $p<0.05$ ) y justicia ( $r=0.398$ ;  $p<0.05$ ) se relacionan con la satisfacción laboral. En todos los casos la relación es directamente proporcional, lo que nos indica que mientras estos factores sean favorables para el trabajador, su satisfacción será elevada.

**Tabla N°14: Correlación Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral según Sexo – Varones**

		Satisfacción							
		F-I	F-II	F-III	F-IV	F-V	F-VI	F-VII	laboral
Exigencias cuantitativas	Rho de Spearman	,085	,044	-,082	-,007	,050	-,049	,056	,017
	Sig. (bilateral)	,342	,623	,360	,935	,576	,587	,534	,853
Ritmo de trabajo	Rho de Spearman	,146	,013	-,169	,009	,189*	,108	,136	,191*
	Sig. (bilateral)	,101	,883	,058	,922	,034	,229	,128	,032
Exigencias emocionales	Rho de Spearman	,146	,032	-,131	,001	,101	,099	,050	,031
	Sig. (bilateral)	,102	,725	,143	,991	,260	,269	,575	,733
Exigencias de esconder emociones	Rho de Spearman	,040	-,039	-,037	-,126	-,051	-,200*	,198*	-,017
	Sig. (bilateral)	,653	,661	,683	,159	,567	,024	,026	,853
Doble presencia	Rho de Spearman	,087	,051	,005	-,061	,126	,038	,029	,094

	Sig. (bilateral)	,332	,569	,951	,498	,159	,669	,744	,292
Influencia	Rho de Spearman	-,157	-,095	-,117	-,039	,042	,009	,104	-,093
	Sig. (bilateral)	,079	,288	,190	,665	,638	,924	,243	,299
Posibilidades de	Rho de Spearman	,036	,073	,008	-,009	,081	-,044	-,005	,014
desarrollo	Sig. (bilateral)	,687	,415	,933	,920	,365	,623	,954	,879
Sentido del trabajo	Rho de Spearman	-,009	,031	-,048	,016	,097	,064	,207*	,054
	Sig. (bilateral)	,922	,733	,595	,861	,278	,475	,019	,548
Claridad de rol	Rho de Spearman	-,008	,024	-,132	,065	,185*	,096	,063	,025
	Sig. (bilateral)	,929	,789	,139	,471	,037	,283	,483	,779
Conflictos de rol	Rho de Spearman	,024	,016	-,074	,032	,102	,057	,159	,102
	Sig. (bilateral)	,786	,857	,411	,720	,254	,528	,074	,252
	Rho de Spearman	,109	-,018	,069	,039	,029	,053	-,023	,079

Apoyo social de compañeros	Sig. (bilateral)	,223	,842	,444	,662	,749	,555	,800	,376
Sentimiento de grupo	Rho de Spearman	,021	-,060	-,060	,078	,049	,056	,138	,029
	Sig. (bilateral)	,818	,506	,502	,386	,584	,533	,123	,745
Apoyo social de superiores	Rho de Spearman	,136	,003	-,041	,066	,207*	,138	,257**	,216*
	Sig. (bilateral)	,129	,973	,650	,461	,020	,121	,004	,015
Calidad de liderazgo	Rho de Spearman	,033	,093	-,067	,050	,144	,065	,073	,095
	Sig. (bilateral)	,715	,297	,452	,578	,105	,465	,414	,288
Previsibilidad	Rho de Spearman	,059	-,006	,011	-,038	,056	,090	,024	,085
	Sig. (bilateral)	,511	,944	,903	,672	,531	,312	,792	,342
Reconocimiento	Rho de Spearman	,015	,173	-,019	,002	,141	,047	,177*	,107
	Sig. (bilateral)	,871	,051	,832	,978	,115	,596	,046	,229
Inseguridad sobre el empleo	Rho de Spearman	,001	-,028	,038	-,191*	-,009	-,101	,062	-,064
	Sig. (bilateral)	,994	,754	,674	,031	,920	,258	,490	,473

Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	Rho de Spearman Sig. (bilateral)	,048 ,596	,065 ,465	,038 ,675	-,142 ,110	-,008 ,925	,091 ,310	,039 ,662	,036 ,687
Confianza vertical	Rho de Spearman Sig. (bilateral)	,022 ,808	,045 ,618	-,061 ,495	-,014 ,879	,149 ,093	,028 ,754	,160 ,073	,094 ,292
Justicia	Rho de Spearman Sig. (bilateral)	,056 ,532	,125 ,161	-,066 ,458	-,040 ,655	,121 ,174	,112 ,211	,176* ,048	,088 ,322

\*\*. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Hallamos que en los trabajadores varones los factores de riesgo psicosocial de ritmo de trabajo ( $r=0.191$ ;  $p<0.05$ ) y apoyo social de superiores ( $r=0.216$ ;  $p<0.05$ ) se relacionan con la satisfacción laboral. En todos los casos la relación es directamente proporcional, lo que nos indica que mientras estos factores sean favorables para el trabajador, su satisfacción será elevada.

**Tabla N°15: Correlación Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral General**

		Satisfacción							
		F-I	F-II	F-III	F-IV	F-V	F-VI	F-VII	laboral
Exigencias cuantitativas	Rho de Spearman	,090	,032	-,125	,001	,100	,018	,100	,040
	Sig. (bilateral)	,253	,689	,110	,991	,203	,820	,201	,610
Ritmo de trabajo	Rho de Spearman	,094	-,085	-,141	-,003	,041	,002	,087	,046
	Sig. (bilateral)	,230	,281	,072	,965	,598	,979	,269	,559
Exigencias emocionales	Rho de Spearman	,162*	,049	-,181*	,061	,121	,097	,075	,052
	Sig. (bilateral)	,039	,537	,020	,437	,122	,218	,342	,507
Exigencias de esconder emociones	Rho de Spearman	,133	-,044	-,083	-,047	,028	-,099	,167*	,059
	Sig. (bilateral)	,089	,574	,288	,548	,721	,209	,032	,453
Doble presencia	Rho de Spearman	,093	,062	-,066	-,051	,138	,048	,026	,091
	Sig. (bilateral)	,236	,427	,405	,520	,079	,539	,742	,246

Influencia	Rho de Spearman	-,090	-,061	-,108	-,029	,091	,014	,089	-,035
	Sig. (bilateral)	,249	,435	,168	,717	,244	,858	,256	,652
Posibilidades de desarrollo	Rho de Spearman	,098	,074	-,081	-,019	,191*	,058	,110	,124
	Sig. (bilateral)	,212	,347	,305	,808	,015	,458	,160	,113
Sentido del trabajo	Rho de Spearman	,023	,084	-,089	,012	,182*	,142	,222**	,128
	Sig. (bilateral)	,766	,287	,255	,882	,020	,071	,004	,102
Claridad de rol	Rho de Spearman	,046	,027	-,135	,043	,225**	,123	,106	,097
	Sig. (bilateral)	,561	,730	,084	,583	,004	,117	,177	,217
Conflicto de rol	Rho de Spearman	,023	,064	-,089	,041	,083	,037	,094	,062
	Sig. (bilateral)	,775	,413	,257	,606	,291	,638	,233	,427
Apoyo social de compañeros	Rho de Spearman	,104	-,001	,066	,053	,038	,068	,058	,110
	Sig. (bilateral)	,186	,988	,399	,497	,627	,384	,461	,159

Sentimiento de grupo	Rho de Spearman	-,013	-,012	-,065	,100	,074	,068	,092	,035
	Sig. (bilateral)	,865	,880	,410	,203	,346	,388	,244	,659
Apoyo social de	Rho de Spearman	,160*	,019	-,102	,108	,241**	,173*	,300**	,258**
superiores	Sig. (bilateral)	,041	,811	,196	,167	,002	,027	,000	,001
Calidad de liderazgo	Rho de Spearman	,095	,050	-,166*	,034	,210**	,136	,116	,135
	Sig. (bilateral)	,226	,522	,034	,665	,007	,082	,140	,084
Previsibilidad	Rho de Spearman	,087	-,037	,006	-,046	,129	,134	,093	,152
	Sig. (bilateral)	,266	,634	,937	,557	,099	,087	,238	,052
Reconocimiento	Rho de Spearman	,000	,113	-,036	-,027	,113	,018	,167*	,064
	Sig. (bilateral)	,991	,151	,650	,731	,150	,818	,033	,419
Inseguridad sobre el	Rho de Spearman	-,003	,053	-,023	-,116	,069	-,049	,075	-,008
empleo	Sig. (bilateral)	,967	,498	,767	,139	,377	,534	,339	,919
Inseguridad sobre las	Rho de Spearman	,056	,087	-,020	-,074	,032	,064	,023	,041
condiciones de trabajo	Sig. (bilateral)	,477	,270	,800	,343	,685	,415	,774	,598

Confianza vertical	Rho de Spearman	,085	-,012	-,095	-,061	,177*	,075	,217**	,135
	Sig. (bilateral)	,280	,879	,225	,439	,023	,341	,005	,084
Justicia	Rho de Spearman	,171*	,039	-,142	,024	,199*	,186*	,240**	,191*
	Sig. (bilateral)	,029	,620	,069	,761	,010	,017	,002	,014

\*\*. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Hallamos que en el total de la muestra de trabajadores los factores de riesgo psicosocial de apoyo social de superiores ( $r=0.258$ ;  $p<0.05$ ) y justicia ( $r=0.191$ ;  $p<0.05$ ) se relacionan con la satisfacción laboral. En todos los casos la relación es directamente proporcional, lo que nos indica que mientras estos factores sean favorables para el trabajador, su satisfacción será elevada.

## **CAPITULO V**

### **DISCUSIÓN**

La presente investigación pretende ayudar al avance en la evaluación de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, por lo que se planteó como objetivo general identificar la relación entre los Factores de Riesgo Psicosocial y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de una empresa Comercializadora de Arequipa, y en función de los resultados obtenidos se da inicio a la discusión de los mismos:

Se acepta la hipótesis 1 de la investigación, es decir, existe una relación entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral en los trabajadores una empresa Comercializadora de Arequipa. Afirmando que la percepción del total de la muestra sobre aspectos vinculados al ambiente de

trabajo que tiene el trabajador está íntimamente asociado a la actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados con el *Apoyo social de los supervisores* y *Justicia*, en ambos casos la relación es directamente proporcional, lo que nos indica que mientras estos factores sean favorables para el trabajador, su satisfacción será elevada. Respecto al *Apoyo social de los superiores*, esta situación, se ve respaldada por los estudios Cuenca, Fabara, Kohen, Parra, Rodríguez y Tomasina (2005), quienes reportan en su estudio que los docentes que perciben Apoyo Social desde el nivel superior, es decir, accede sin dificultad a su director y superiores inmediatos, expresan tener amigos cercanos o personas de confianza en su lugar de trabajo que les ayudan a sentirse estimados y apreciados. A partir de lo anterior, se destaca la importancia de una elevada percepción de Apoyo Social, lo cual, genera efectos positivos al incrementar el bienestar físico y psicológico en las personas, o bien, disminuir la probabilidad de consecuencias negativas en tales dominios (Castro, Campero, & Hernández, 1997). A su vez, Pérez y Martín (2004) sostienen que el Apoyo Social puede influir positivamente y de forma directa sobre la salud ya que contribuye a satisfacer sus necesidades como las de seguridad, pertenencia, afecto y estima. Sobre a la *Justicia*, los resultados tienen similitud con los resultados de Jiménez Figueroa, A. E., Jara Gutiérrez, M. J., & Miranda Celis, E. R. (2012), que indican que la justicia distributiva y la justicia de procedimientos presentan asociaciones positivas y significativas con diversas dimensiones de la satisfacción laboral, en cambio la justicia interaccional mostró asociaciones negativas con la satisfacción laboral.

En cuanto a la satisfacción general en la empresa, se encontró que la mayoría de trabajadores tiene una satisfacción laboral de nivel regular, con tendencia a la parcial insatisfacción, siendo un porcentaje mínimo el que encuentra a gusto en su trabajo sin llegar a estarlo completamente.

De acuerdo a todo lo explicado anteriormente, los resultados obtenidos indican que cuando los empleados perciben que sus superiores valoran sus contribuciones, incentiva su comportamiento y atiende sus necesidades, vale decir, cuando lo perciben como un líder, aumenta su satisfacción laboral, creando la confianza en la organización que proviene de las señales de apoyo y justicia por parte de los representantes de la alta gerencia. Tan y Tan (2000) señalan que la confianza en el supervisor y la confianza en la organización, tienen antecedentes y consecuencias diferentes. La confianza en la organización influye sobre el deseo de seguir perteneciendo a la empresa; en tanto que la confianza en el supervisor influye sobre los comportamientos de colaboración del empleado e impacta sobre su salud ocupacional (Tan & Lim, 2009). Tales relaciones se observaron particularmente a partir del análisis que mostró que todas las facetas del liderazgo transformador impactan positivamente sobre la satisfacción laboral, aunque la percepción del supervisor como un líder carismático, visionario y decidido (influencia idealizada), que toma decisiones basadas fundamentalmente en la razón y no en la emoción (estimulación intelectual), surgieron como los componentes que más influyen sobre la satisfacción laboral del empleado. Este hallazgo estaría confirmando los presupuestos de Yang (2009), en el sentido que el liderazgo transformador podría aumentar la satisfacción laboral al generar motivación inspiradora y estímulo intelectual. Lo cual nos da cabida a realizar futuras investigaciones respecto a la satisfacción laboral y los diversos tipos de liderazgo en las empresas de nuestra sociedad actual, para así poder brindar más herramientas a los profesionales encargados de la gestión del capital humano en las organizaciones.

Profundizando en los resultados, respecto a los factores de riesgo psicosocial según el tipo de área de trabajo, se encuentra que tanto el personal administrativo como el operativo presentan altamente desfavorable la dimensión

*ritmo de trabajo* seguido de las dimensiones *exigencias cuantitativas* y la *inseguridad sobre las condiciones de trabajo*. Esto indica que los trabajadores sienten que la intensidad del trabajo es muy alta, lo que se relaciona ya sea con la cantidad de trabajo como con la distribución del mismo, lo que puede a su vez puede intensificar o mantener una constante preocupación de sobre el cambio o empeoramiento de las condiciones actuales o futuras del trabajo; en el caso administrativo estaría generando conflictos en el ámbito familiar o personal ya que la carga laboral, al ser percibida elevada, implicaría estar realizando trabajo en horarios fuera de oficina o alargando la jornada laboral lo que explica la presencia de riesgo desfavorable en la dimensión *doble presencia*, lo que coincide con los resultados de Estevan Reina, L., Rodríguez Sánchez, R. M., Romero González, B., Rodríguez López, Á., & Romo Sola, M. (2014). Donde concluyen que la necesidad de responder a las demandas laborales, por un lado, y al trabajo doméstico-familiar por otro, puede afectar negativamente a la salud. En el caso del personal operario presenta también riesgo desfavorable en la dimensión *Conflicto de rol* por lo que se deduce que parte de los trabajadores presentan problemas por el tipo de funciones que realiza al afrontar la realización de tareas con las que pueda estar en desacuerdo o le supongan conflictos o cuando tiene que “elegir” entre órdenes asignadas por sus superiores; lo que se relaciona con la el estudio de Sánchez, J. (2011) en el sector de la construcción donde la calidad de liderazgo aparece como un factor determinante, siempre acompañado del conflicto de rol el cual se debe eliminar, designando bien las tareas y delimitando la autonomía a cada uno de los trabajadores. Tal como se definen por la OIT (1986), los factores psicosociales de riesgo están mediados por la percepción, la experiencia y la biografía personal. La carga de trabajo, el conflicto de rol y la incertidumbre laboral no suelen tener los mismos efectos sobre toda la población laboral de una empresa, sino que depende de las

variables personales de cada uno de ellos, como el nivel de implicación, la confianza en sí mismo, el optimismo y la motivación de logro.

En ambos casos, tanto personal administrativo como el operativo han arrojado un resultado favorable en las dimensiones *justicia, confianza vertical y reconocimiento*, siendo un indicador que el personal de la empresa considera positivamente la igualdad de derecho y la equidad en que los trabajadores son tratados de manera justa ante todos los demás, la confianza que se le da a los superiores inmediatos para que trabajen con un grupo de trabajadores siempre y cuando este genere confianza, igualdad y que no saca ventaja ninguna de los miembros del grupo.

Continuando con la relación entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral, según el tipo de área encontramos que las dimensiones *posibilidades de desarrollo, sentido del trabajo, claridad de rol, apoyo social de superiores, previsibilidad, confianza vertical y justicia*, se relacionan positivamente con la satisfacción en el área administrativa, mostrando así que el apoyo social y calidad de liderazgo son valoradas por los empleados administrativos cuando se les permite poner en práctica sus conocimientos y habilidades generando en ellos sentimientos confianza y seguridad teniendo un efecto significativo en la satisfacción laboral. Asimismo, este resultado tiene relación con el estudio de Greenglass y Shwarzer (1996) que señalan que en una muestra de profesores existe una relación positiva entre Apoyo Social y Satisfacción Laboral, puesto que los docentes que recibían apoyo de sus colegas y supervisores del establecimiento educacional, se sentían mayormente satisfechos en su lugar de trabajo (Skaalvik & Skaalvik, 2007).

Continuando con los resultados de riesgos psicosociales según el sexo, se observa que tanto mujeres y varones presentan como dimensión desfavorable

en la gran mayoría del personal al *ritmo de trabajo* seguido de la dimensión *exigencias cuantitativas*, es decir, gran parte de empleados también consideran inadecuados los niveles de autonomía que la empresa concede a la hora de determinar el ritmo y carga de trabajo y la forma de distribución de pausas y recesos, estos resultados concuerdan con lo establecido por Karasek en el modelo Demanda – Control; el control actúa como moderador de las demandas de trabajo, es así como resulta fundamental que el trabajador tenga la capacidad de control necesaria para resolver las demandas; los trabajadores perciben que dentro de la empresa se otorga poca autonomía para gestionar o manejar sus propias tareas, determinar la carga y ritmo de trabajo, lo que genera en ellos disconformidad, identificando esto como una situación de riesgo para su salud física y mental.

Lo resaltante de estos resultados es dimensión *doble presencia* que indica la necesidad de responder a las demandas laborales, por un lado, y al trabajo doméstico-familiar por otro, ya que puede afectar negativamente a la salud. La realización de ambas actividades puede aumentar las demandas y horas de trabajo (creando un aumento de las exigencias psicológicas), así mismo, puede crear un conflicto en la organización del tiempo, en multitud de ocasiones por la incompatibilidad horaria o por el sentimiento de sobrecarga. Tanto el sexo masculino como el femenino son vulnerables a dicha presión, pero es sin duda al sector femenino a quien le afecta de forma más negativa, resultados que son congruentes con los resultados del estudio de Estevan Reina, L et al. (2014), en el que refieren que este riesgo psicosocial afecta en mayor medida a mujeres que a hombres, ya que éstas poseen el rol de cuidadoras y protectoras del hogar. Se comprobó a través de los análisis estadísticos pertinentes que existe una diferencia significativa que indica una mayor presencia de este riesgo psicosocial en mujeres que en hombres.

Respecto a la relación entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral según el sexo, se observa que las dimensiones *influencia, posibilidades de desarrollo, sentido del trabajo, apoyo social de superiores y justicia*, se relacionan de forma positiva en el caso del personal femenino y en el masculino la dimensión *apoyo social de los superiores* se relaciona de positivamente y el *ritmo de trabajo* la dimensión que se relaciona negativamente con la satisfacción. Lo que nos quiere decir que tanto hombres y mujeres perciben que la demanda y presión del trabajo es alta y pero las mujeres consideran que la autonomía y desarrollo de habilidades así como un alto nivel de control en el trabajo constituye la base objetiva para el trabajo activo y el aprendizaje, para lo que también es importante el sentido del trabajo al encontrar valor a las labores que realizan o al servicio final de este, lo que en conjunto producen en la sensación de bienestar y salud mental, contribuyendo a la satisfacción laboral.

## CONCLUSIONES

- PRIMERA:** Existe relación entre los Factores de Riesgo Psicosocial y la Satisfacción Laboral de la empresa Comercializadora de Lubricantes de Arequipa.
- SEGUNDA:** En cuanto a los Factores de Riesgo Psicosocial más desfavorables que presentan los trabajadores de la empresa Comercializadora de Lubricantes de Arequipa son el ritmo de trabajo, las exigencias cuantitativas, y la inseguridad sobre las condiciones de trabajo.
- TERCERA:** La mayoría de trabajadores de la empresa Comercializadora de Lubricantes de Arequipa presenta un nivel regular de satisfacción laboral, siendo el Factor III – políticas administrativas el que produce mayor insatisfacción.
- CUARTA:** Respecto a los Factores de Riesgo Psicosocial más desfavorables que presentan los trabajadores de la empresa Comercializadora de Lubricantes de Arequipa, tanto en el área administrativa como operativa son el ritmo de trabajo, las exigencias cuantitativas, y la inseguridad sobre las condiciones de trabajo.
- QUINTA:** Respecto a los Factores de Riesgo Psicosocial más favorables que presentan los trabajadores de la empresa Comercializadora de Lubricantes de Arequipa, tanto en el área administrativa como operativa son la justicia, confianza vertical y reconocimiento.
- SEXTA:** Existe una relación directamente proporcional entre las dimensiones de riesgo psicosocial apoyo social de los

superiores y justicia con la satisfacción laboral, lo que quiere decir que mientras más favorable sean estas dimensiones, mayor será la satisfacción.

## RECOMENDACIONES

- PRIMERA:** Realizar estudios más estudios respecto a la relación de los factores de riesgo psicosociales y su relación son la satisfacción laboral en los diversos rubros de trabajo en la ciudad de Arequipa.
- SEGUNDA:** Desarrollar capacitaciones de sensibilización respecto a los riesgos psicosociales y sus efectos en la salud física y psicológica de los trabajadores y los efectos dentro de la productividad en la organización.
- TERCERA:** Reuniones periódicas con todo el equipo de trabajo, cuyo objetivo sea identificar las oportunidades de mejora y fortalecer el puesto de trabajo, con la finalidad de que el personal tenga la oportunidad de conocer las opiniones de cada uno generando la participación y reciprocidad del grupo.
- CUARTA:** Para resolver el problema de la carga laboral se recomienda, realizar pausas laborales implementando herramientas de relajación, que el personal de enfermería tenga herramientas adecuadas, al momento de hacer un descanso durante las horas de jornada, tales como sillas de relajación que tiene una duración de quince minutos.
- QUINTA:** Desarrollar eventos de reconocimiento cada año, en el que se premie al trabajador que mejor desempeño laboral haya

demostrado, cumpliendo con las metas y objetivos de la institución, con el fin de mejorar la satisfacción laboral.

- SEXTA:** Realizar el estudio de relación entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral en distintas empresas privadas y públicas, de manera que se puedan generalizar los resultados e identificar posibles diferencias existentes.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ajzen, I. (1988). *Attitudes, personality and behavior*. Gran Bretaña: Open University Press.
2. Ajzen, I. y Fishbein, M. (1980). *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
3. Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012). Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. PUCP. Lima, Perú.
4. Anderson, P., Whitmer, W., Goetzel, R., Ozminkowski, R.J. y Wasserman, J. (2000). The relationship between modifiable health risk and group-level health care expenditures. *American Journal of Health Promotion*. 15 (1), 45-52
5. Appel, A. (1993). Exhaustion as endpoint of job stress and precursor of disease. En L. Levi y LaFerla (Eds.). *A healtier work environment*. 258-265. Copenhague: WHO.
6. Argyle, M. (1992). *La Psicología de la felicidad*. Madrid: Alianza
7. Arnedo B. y Castillo M. (2009) Satisfacción Laboral de los empleados del instituto de previsión social del personal docente y de investigación de la universidad de oriente (ipspudo). Cumaná, estado Sucre. Universidad de oriente núcleo de sucre, escuela de ciencias sociales, programa de gerencia de recursos humanos. Venezuela.
8. Barling, J. y Griffiths, A. (2003). History of Occupational Health Psychology. En J.C. Quick y L.E. Tetrick (Eds.) *Handbook of occupational health psychology* (pp. 19-33). Washington, DC: APA.
9. Bennett, J.B., Cook, R.F. y Pelletier, K.R. (2003). Toward an Integrated Framework for Comprehensive Organizational Wellness: Concepts,

- Practices, and Research in Workplace Health Promotion. En J.C. Quick y L.E. Tetrick (Eds.). *Handbook of occupational health psychology* (pp. 69-95). Washington, DC: APA.
10. Berkowitz, L., Cochran, S., Fraser, C. y Treasure, F.P. (1987). Pay, equity, job gratifications and comparison in pay satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 72, 544-551.
  11. Bermúdez, E.A. (2005). *Riesgos psicosociales del docente: Violencia en las aulas y las nuevas tecnologías*. Eticanet, Publicaciones en línea 2 (4), 109-131.
  12. Blanco, A. y Díaz, D. (2005). El bienestar social: su concepto y medición. *Psicothema*. 17 (4), 582-589.
  13. Blanco, A., Sánchez, F., Carrera, P., Caballero, A. y Rojas, D. (2000). Supuestos teóricos para un modelo psicosocial de las conductas de Referencias bibliográficas 331 riesgo. En S. Yubero y E. Larrañaga (Eds.), *SIDA: Una visión multidisciplinar*. Cuenca: Ediciones Castilla La Mancha.
  14. Bonafonte, M. (2005). Psychosocial risks for work releted stress [Revista electrónica] [www.prevencionintegral.com](http://www.prevencionintegral.com)
  15. Bonavía, T. (2000). La participación en el establecimiento de metas y sus efectos sobre el rendimiento y la satisfacción laboral. *Información Psicológica*, 74, 40-45.
  16. Bradburno, N. (1996). *The structure of psychological well-being*. Chicago: Aldine.
  17. Bravo, M.J., Peiró, J.M. y Rodríguez, I. (1996). Satisfacción laboral. En J.M. Peiró y F. Prieto (Dirs.), *Tratado de psicología del trabajo (Vol.1). La actividad laboral en su contexto* (pp. 344-393). Madrid: Síntesis.

18. Bravo, M.J., Peiró, J.M. y Zurriaga, R. (1991). El cuestionario modular de profesionales de la salud. (B.O.P.) *Psiquis*, 12, 51-62.
19. Brief, A. P., Butcher, A.H. y Roberson, L. (1995). Cookies, disposition and job attitudes. The effects of positive mood-inducing events and negative affectivity on job satisfaction in a field experiment. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 62, 55-62.
20. Brodsky, C.M. (1996). The psychiatric of work. *Occupational Medicine*, 11, 685-698
21. Caballero K. El concepto de "satisfacción en el trabajo" y su proyección en la enseñanza. Profesorado. 2002;6:1-10.
22. Chiavenato, I. (2005). Administración de Recursos Humanos. (5taed.). Colombia: McGraw – Hill Interamericana. S.A.
23. Cifré, E., Agut, S. y Salanova, M.L. (2000). Demandas y características del trabajo como predictor de la salud mental en el trabajo en función del sexo. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 16 (3), 243-258.
24. Comisión Europea (2000): *Guía sobre el estrés relacionada con el trabajo- ¿La sal de la vida o el beso de la muerte?* Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas. Luxemburgo.
25. Cook, J.D., Hepwoorth, S.J., Wall, T.D. y Warr, P.B. (1981). *The experience of work*. Londres: Academic Press.
26. Cooper, C.L. (1998). *Theories of organizational stress*. Nueva York: Oxford University Press.
27. Cooper, C.L. y Mashall, J. (1976). Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health. *Journal of Occupational Psychology*, 49, 11-28.

28. Cotton, J.L., Vollrath, D.A., Froggatt, K.L., Lengnick-Hall, y Jennings, K.R. (1988). Employee participation. Diverse forms and different outcomes. *Academy of Management Review*, 13, 8-22.
29. Cox T (1993). *Stress research and stress management: Putting theory to work*, Londres: HMSO.
30. Cox, T. y Griffiths, A. (1996). Assessment of Psychosocial Hazards at work. En M.K. Schabracq, J.A. M. Winnubst y C.L. Cooper (Coor.). *Handbook of Health Psychology*. Baffis Lane: John Wiley & Sons, 127-146.
31. Cruz, V, Vargas J. (2006). *Manifestaciones físicas y riesgo psicosocial que presentan las enfermeras del hospital san José de Sogamoso y su relación con el estrés intralaboral*. Biblioteca Lascasas
32. Cuenca, R. (1996). *Introducción a los riesgos laborales de naturaleza psicosocial*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
33. Cuenca, R., (2002). Concepto de Riesgos Psicosociales. Ponencia presentada en la Jornada Técnica de Actualización de “Los riesgos psicosociales y su prevención: mobbing, estrés y otros problemas”. Madrid, 10 de diciembre 2002.
34. Deckop, J. (1992). Organizational and career pay satisfaction. *Human Resources Management Review*. 2, 115-129.
35. Dejours, C.H. (1990). *Trabajo y desgaste mental. Una contribución a la psicopatología del trabajo*. Buenos Aires: Editorial Humanitas.
36. Diener, E. (1994). El bienestar subjetivo. *Intervención Psicosocial*. 3, 67-113.
37. Duro, A. (2005). Calidad de Vida Laboral y Psicología Social de la Salud Laboral: hacia un modelo de componentes comunes para explicar el

- bienestar laboral psicológico y la salud mental laboral de origen psicosocial. Fundamentos teóricos. *Revista Del Ministerio De Trabajo Y Asuntos Sociales. Informes y estudios.* 56, 15-56.
38. Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. y Cooper, C.L. (2003). The concept of bullying at work. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C.L. Cooper (Eds.), *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace. International perspectives in research and practice.* Londres: Taylor y Francis Books Ltd.
39. Estevan Reina, L., Rodríguez Sánchez, R. M., Romero González, B., Rodríguez López, Á., & Romo Sola, M. (2014). Doble presencia: un riesgo psicosocial que evidencia la desigualdad entre hombres y mujeres en la conciliación de la vida familiar y laboral.
40. Fernández San Martín, M. I., Moinelo, A. y Villanueva, A. (2000) Satisfacción laboral de los profesionales de Atención Primaria del Área 10 del Insalud de Madrid. *Rev. Esp. Salud Pública*, mar./abr. 74, (2), 00-00.
41. Ferreira, C y cols (2006). Individualismo e colectivismo, percepções de justiça e comprometimento em organizações latino-americanas. *Revista Interamericana de Psicología*, 40(2), 53-62
42. Fidalgo, M. y Pérez, J. (1996). Nota técnica de prevención. (421):"Test de salud total" de Langner-Amiel: Su aplicación en el contexto laboral. Madrid INSHT.
43. Fierro, A. (2000). *Sobre la vida feliz.* Málaga: Aljibe.
44. Fishbein, M. y Ajzen, Y. (1975). *Belief, attitude, intention and behavior. An introduction to theory and research.* Wesley: Mass Addison.

45. Foppa, I. y Noack, R. (2006). The relation of self-reports back pain to psychosocial, behavioral and health-related factors in a working population in switzerland. *Society Science Medicine*, 43, (7), 1119-1126.
46. Freudenberger, H. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30 (1), 159-165.
47. García, N., García, M.P., García, M.L. y Vargas, O. (2005). *I Encuesta Regional de Condiciones de Trabajo en la Región de Murcia*. Servicio de Promoción, Normas, Estadística e Informática. Monografía. Murcia.
48. García-Izquierdo, M. (1999). El estrés laboral. En García (Coord). Psicología del trabajo y de las organizaciones. *Fundamentos psicosociales del comportamiento en las organizaciones* (pp. 229-249). Murcia: DM
49. García-Izquierdo, M., Castellón, M., Albadalejo, B. y García, A. (1993). Relaciones entre el burnout, ambigüedad de rol y satisfacción laboral en el personal de la Banca. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 11 (24), 17-26.
50. Gascón, S., Martínez-Jarreta, B., Santed, M.A., Massó, J., García, M.A. y Bolea, M. (2006). Evaluación de los riesgos psicosociales en profesionales de atención primaria. *4 th International Conference on Occupational Risk Prevention*. Mayo. Sevilla (España)
51. Gónzalez, J.L., Moreno, B. y Garrosa, E. (2005). *Carga mental y fatiga laboral*. Madrid. Pirámide
52. González-Romá, V. (1994). Team group and stress in primary health centers. A causal model. Comunicación presentada al *XXIII International Congress of Applied Psychology*. Julio. Madrid.
53. Griffin, R.W. y Bateman, T.S. (1986). Job satisfaction and organizational commitment. En C.L. Cooper e I. Robertson (Eds.), *International Review*

*Industrial and Organization Psychology* (2), (pp. 99-102). Nueva York: John Wiley & Sons.

54. Grupo de Trabajo de la comisión sobre Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo del INSL. Procedimiento general de Evaluación de Riesgos Psicosociales. Pamplona: Fondo de Publicaciones del Gobierno de Navarra; 2005. Recuperado de <https://www.navarra.es/NR/rdonlyres/54675C79-A455-4B62-B714-E9200642BF83/145962/ProcedEvalRiesgosPsico.pdf>
55. Guerrero, J., Canedo, R., Salman, E., Cruz, Y., Pérez, G. y Rodríguez, H. (2006). Calidad de vida y trabajo: algunas consideraciones útiles para el profesional de la información. *ACIMED*, 14 (2), 1-25.
56. Hackett, R.D. (1989). Work attitudes and employee absenteeism. A synthesis of the literature. *Journal of Occupational Psychology*, 62, 235-248.
57. Hackman J. R. y Oldham G. R. (1975a). Development of job characteristics. *Journal of Applied Psychology*, 60, 159 -170.
58. Hackman J. R. y Oldham G. R. (1975b). *Job Diagnostic Survey: Short Form*. Yale University/University of Illinois.
59. Hackman J. R. y Oldham G. R. (1980). *Work redesign*. Massachusetts: Addison – Wesley.
60. Hale, A.R. y Glendon, A.I. (1987). *Individual behaviour in the control of danger*. Amsterdam: Elsevier Science Publisher B.V.
61. Harpaz, I. (1983). *Job satisfaction: Theoretical perspectives and a longitudinal analysis*. Nueva York: Libro Publishers.
62. Heneman, H.G. y Schwab, D.P. (1985). Pay satisfaction. Its multidimensional nature and measurement. *Journal of Psychology*, 20, 129-141.

63. Herzberg,F.(1959): *The motivation to work.* Nueva York: John Wiley & Sons.
64. Hock, R.R. (1988). Professional burnout among public school teachers. *Public Personnel Management*, 17 (2), 167-189.
65. HSE - Health & Safety Executive (2001). *A critical review of psicosociales hazard measures.* The Institute for Employment Studies. University of Sussex Brighton (Reino Unido)
66. INSHT. VI Encuesta de Condiciones de Trabajo. Madrid: MTAS; 2008.
67. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2003). *Psicosociología del Trabajo.* Madrid: INSHT.
68. Janssen, P., Jonge, J. y Bakker A. (1999). Specific determinants of intrinsic work motivation, burnout and turnover intentions: a study among nurses. *Journal of advanced nursing* 29 (6), 1360-1369.
69. Jiménez Figueroa, A. E., Jara Gutiérrez, M. J., & Miranda Celis, E. R. (2012). Burnout, apoyo social y satisfacción laboral en docentes. *Psicología Escolar e Educacional*, 16(1).
70. Karasek, R.A. (1989). Job demands, job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-307.
71. Keyes, C., Shmotkin, D. y Ryff, C. (2002). Optimizing well-being:the empirical encounter of two traditions. *Journal of Personality and Social Psychology*. 82, 1007-1022.
72. Kivimaki, M. y Leino-Arjas, P. (2000). *Work stress and risk of cardiovascular mortality: prospective cohort study of industrial employees.* BMJ octubre.
73. Lahera, M. y Góngora, J.J. (2002). *Factores psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo.* Instituto Navarro de Salud Laboral.

74. LEY 31/1995, de 8 de noviembre de prevención de riesgos laborales. BOE nº 269, de 10 de noviembre.
75. Leyman, H. (1996). *La persecution au travail*. París: ED. Du Seuil.
76. Llory, M.A. (1992). Human reliability and human factors in complex organizations: Epistemological and critical analysis-practical avenues to action. *Reliability Engineering & System Safety*. 38 (1-2), 109-117.
77. Lobo, A., Pérez-Echeverría M.J. y Artal, J. (1986). Validity of the scaled version of the General Health Questionnaire (GHQ-28) in a Spanish Population. *Psychology Medicine*, 16, 135-40
78. Locke, E.A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. En M:D. Dunnette (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Rand McNally.
79. Mansilla, F (2000). El síndrome de Burnout de desgaste profesional. *Calidad de Vida*.
80. Martínez Selva J. (2004). Estrés laboral. Madrid: Pearson Educación
81. Martínez, S. y Hernández, A. (2005). Necesidad de estudios y legislación sobre factores psicosociales en el trabajo. *Revista Cubana de Salud Pública*. Sep-Dic. 31. (4).
82. Maslach, C. y Jackson, S.E. (1981). *Maslach Burnout Inventory* (1986m 2<sup>a</sup> Ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
83. McGrath, J. (1970). A conceptual formulation for research on stress. En J. McGrath (Ed), *Social and psychological factors in stress*, 10-21. Nueva York: Holt, Rhinehart y Winston.
84. Melane, S., Ben-Avi, I., Luz, J. y Green, M.S. (1995). Objetive and subjective work monotony. Effects on job satisfaction, psychological distress and absenteeism in blue-collar workers. *Journal of Applied Psychology*, 80, 30-43.

85. Meliá JL, Nogareda C, Lahera M, Duro A, Peiró JM, Pou R, Salanova, Gracia D, de Bona JM, Bajo JC, Martínez-Losa F. Principios comunes para la evaluación de riesgos psicosociales en la empresa. Perspectivas de Intervención en Riesgos Psicosociales; Evaluación de Riesgos. Barcelona: Foment del Treball Nacional; 2006. p.13-36.
86. Meliá, J.L. (2006). ¿Cómo evaluar los riesgos psicosociales en la empresa? Mitología, oportunidades y tendencias. *4 th International Conference on Occupational Risk Prevention*. Mayo. Sevilla (España)
87. Meliá, J.L. y Peiró, J.M. (1989a). La mediada de la satisfacción laboral en contextos organizacionales. El cuestionario de satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 3, 59-75.
88. Meliá, J.L. y Peiró, J.M. (1989b). El cuestionario e satisfacción S10/12: estructura factorial, fiabilidad y validez. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 11, 179-187.
89. Meliá, J.L., Peiró, J.M. y Calatayud, C. (1986). El cuestionario general de satisfacción laboral en contextos organizacionales laborales. Estudios factoriales, fiabilidad y validez (Presentación del cuestionario S4/82). *Millars*, 9, 43-77.
90. Meseguer, M. (2005). El acoso psicológico en el trabajo (*mobbing*) y su relación con los factores de riesgo psicosocial en una empresa hortofrutícola. Tesis Doctoral. Universidad de Murcia. Departamento de Psiquiatría y Psicología Social. Murcia
91. Meseguer, M., Soler, M.I., García Izquierdo, M. y Sáez, M.C. (2007). Incidencia, componentes y origen del mobbing en el trabajo en el sector hortofrutícola. *Anales de Psicología*, 23, 1 92-100.
92. Miceli, M.P. y Lane, M.C. (1991). Antecedents of pay satisfaction. A review and extension. En K. Rowland y G. Ferris (Eds.), *Research in*

*Personnel and Human Resources Management.* 9, 235-309. Greenwich:

Jai Press Inc.

93. Moncada, S. (1998). Salud laboral. En F. Martínez, J.M. Antó, P.M. Castellanos, M. Gili, P. Marset y V. Navarro (Coors.). *Salud pública*. Madrid: McGraw Hill/ Interamericana.
94. Moncada, S., Llorens, C., Navarro, A., & Kristensen, T. S. (2005). ISTAS21: Versión en lengua castellana del cuestionario psicosocial de Copenhague (COPSOQ). *Arch Prev Riesgos Labor*, 8(1), 18-29.
95. Montmayeul, A., Mosneron-Dupin, F. y Llory, M. (1994). The managerial dilemma between the prescribed task and the real activity of operators: Some trends for research on human factors. *Reliability Engineering & System Safety*, 45 (1-2), 67-73.
96. Moorman, R.H. (1993). The influence of cognitive and affective based job satisfaction measures on the relationship between satisfaction and organizational citizenship behavior. *Human relations*, 46, 759-775.
97. North, F., Syme, L., Feeney, A., Shipley, M. y Marmot, M. (1996). *Psychosocial work environment and sickness absence among British civil servant: the Whintehall II study*. AJPH, 86 (3), 332-340.
98. Omar, A. (2011). Liderazgo transformador y satisfacción laboral: el rol de la confianza en el supervisor. *Liberabit*, 17(2), 129-138.
99. Organización Internacional del Trabajo (OIT) (1987). *Automatización, organización y tensión en el trabajo*. Madrid: Colección de Informes del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
100. Osca, A. y Urien, B. (2001). Rediseño de tareas, satisfacción laboral y rendimiento: un estudio en la industria de la automoción. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 17 (3), 327-340.

101. Palma, S. (2005). Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual. Lima, Perú
102. Patlán-Pérez, J., Martínez Torres, E., & Hernández Hernández, R. (2012). El Clima y la Justicia Organizacional y su Efecto en la Satisfacción Laboral (The Impact of Organizational Climate, Organizational Justice on Job Satisfaction).
103. Peiró, J. M. (2004). El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. *Universitas psychologica*, 3(2), 179-186.
104. Peiró, J.M. (1984). *Psicología de la organización* (2 vols.) (4<sup>a</sup> Ed. 1990). Madrid: UNED
105. Peiró, J.M. (1990). *Organizaciones: nuevas perspectivas psicosociológicas*. Barcelona: PPU.
106. Peiró, J.M. (1993). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Eudema.
107. Peiró, J.M. y Munduate, L. (1994). Work and Organizational Psychologie in Spain. *Applied Psychologie: An International Review*, 43, 231-274.
108. Phillips, J.R. (1984). Faculty burnout. *American Journal Nursing*, 82 (12), 1525-1526.
109. Pines, A. y Aronson, E. (1988). *Career burnout: Causes and cures*. Nueva York: The Free Press
110. Podsakoff, P.M., Todor, W.D. y Grover, R.A. (1984). Situational moderators of leader reward and punishment behavior. Fact or fiction? *Organizational Behavior and Human Performance*, 34, 21-63.
111. Ramírez, T. (2006). Ser maestro en Venezuela. *Revista de Pedagogía (on line)*, 27, (78), 113-138. Caracas.

112. Robles, M., Dierssen, T.y Martínez, E. (2005). Variables relacionadas con la satisfacción laboral: un estudio transversal a partir del modelo EFQM. *Gaceta Sanitaria*, 19 (2), 127-134.
113. Rodríguez, S., Lozano, L.M., Muñiz, J. y González, E. (2004). Evaluación de riesgos psicosociales en el ámbito sanitario. *3rd International Conference on Occupational Risk Prevention*. Junio. Santiago de Compostela.
114. Romero, A. (2005). Control y gestión de los riesgos psicosociales. *Gestión práctica de riesgos laborales [en línea]*, 16(1).
115. Rosen, G. (1972). The evolution of social medicine. *Handbook of Medical Sociology*, Nueva Jersey: Prentice Hall.
116. Sáez, M.C. (1997). *Burnout en Equipos de Atención Primaria de Salud: Relaciones con Clima, Satisfacción y Compromiso Organizacional en el Marco de la Calidad Asistencial*. Tesis Doctoral. Universidad de Murcia. Departamento de Psiquiatría y Psicología Social. Murcia.
117. Salancik, G. y Pfeffer, J. (1978). A social information processing approach to job attitudes and task design. *Administrative Science Quarterly*, 23, 224-254.
118. Salazar J (2013). Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt de Guatemala. Universidad Rafael Landivar. Tegucigalpa, Guatemala.
119. Sánchez Cañizares, S. M. (2008). *Diseño de un modelo causal de satisfacción laboral: aplicación en el sector servicios*. Universidad de Córdoba, Servicio de Publicaciones. Sánchez S. Diseño de un modelo causal de satisfacción laboral: aplicación en el sector servicios; [tesis de doctorado]. Córdoba: Universidad de Córdoba; 2006.

120. Sanchez, J. S. G. (2011). Riesgos Psicosociales en el Sector de la Construcción.
121. Sarella, L. y Paravic, T. (2002). Satisfacción Laboral en enfermeras/os que trabajan en el sistema de Atención Médica de urgencia (SAMU). *Ciencias y enfermería*, 8 (2), 37-48.
122. Sauter SL, Hurrell Jr JJ, Murphy LR, Levi L. Factores psicosociales y de organización. En: O.I.T. Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo. Madrid: Ministerio de Trabajo e Inmigración; 2001. p. 34.2-3. [citado 11 febrero 2009].
123. Sauter, S. L., Murphy, L. R., Hurrell, J. J., & Levi, L. (1998). Capítulo 34: Factores psicosociales y de organización. *OIT, Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo (J. Pager Stellman, Directora de Edición) Ed. OIT. pp, 34-1.*
124. Schabracq, M.K., Winnubst, J.A.M. y Cooper, C.L. (1996). *Handbook of health psychology*. Baffis Lane: John Wiley y Sons.
125. Schwartzmann, L. (2003). Calidad de vida relacionada con la salud: Aspectos conceptuales. *Ciencia y Enfermería*, 9 (2), 9-21.
126. Shank, P.A. (1986). Anatomy of burnout. *Park Recreation*, 17, 52-58.
127. Shirom, A. (1989). Burnout in work organizations. En C.L. Cooper y I. Robertson (Eds.), *Internacional review of industrial and organizational psychology* (pp. 26-48). New Cork: Wiley.
128. Shirom, A. (2003). Job-Related Burnout: A Review. En J.C. Quick y L.E. Tetrick (Eds.). *Handbook of occupational health psychology* (pp. 245-264). Washington, DC: APA.
129. Smith, M.J., Karsh, B.T., Carayon, P. y Conway, F.T. (2003). Controlling Occupational Safety and Health Hazards. En J.C. Quick y L.E. Tetrick

- (Eds.). *Handboobk of occupational health psychology* (pp. 35-68). Washington, DC: APA.
130. Smith, P.C. (1985). *The job descriptive index*. Bowling Green State University.
131. Smith, P.C., Kendall, L.M. y Hullin, Ch. L. (1969). *The measurement of satisfaction in wok and retirement*. Illinois: Rand McNally.
132. Spector, P.E. (1992). A consideration of the validity and meaning of self-report measures of job conditions. En C.L. Cooper e I.T. Robertson (Eds.), *International Review of Industrial and Organizational Psychology* (pp. 59-65). Nueva York: John Wiley & Sons.
133. Spielberger, C.D. (1972). *Anxiety as an Emotional State*. Nueva York: Academic Press.
134. Spielberger, CH. D., Vagg, P.R. y Wasal, C.F. (2003). Occupational Stress: Job Pressures and Lack of Support. En J.C. Quick y L.E. Tetrick (Eds.) *Handbook of occupational health psychology*, (pp. 185-200). Washington, DC: APA.
135. Steers, R.M. y Rhodes, S. R. (1978). Major influences on employee attendance: a process model. *Journal of Applied Psychology*, 63, 391-407.
136. Tan, H. H. & Tan, C. S. (2000). Toward the differentiation of trust in supervisor and trust in organization. Genetic, Social and General Pshychology Monographs, 126, 241-260.
137. Tan, H.H. & Lim, A. K. (2009). Trust in coworkers and trust in organizations. *The Journal of Psychology*, 143(1), 45-66.
138. Tetrck, L.E. y Quick, J.C. (2003). Prevention of Work: Public Health in Occupational Setting. En J.C. Quick y L.E. Tetrck (Eds.). *Handbook of occupational health psychology*. 3-17. Washington. DC: APA

139. The European Heart Network (1998). *Expert group on psychosocial and occupation factors. Socials factors, stress and cardiovascular disease prevention in the European Union.* Bruselas: European Heart Network.
140. Theorell, T. y Karasek, R.A. (1996). *Current issues relating to psychosocial job strain and cardiovascular disease research.* Journal of occupational health psychology, 1 (1), 9-26.
141. Topa, G., Lisboa, A., Paduci, F. y Morales J. (2005). Determinantes específicos de la satisfacción laboral, el burnout y sus consecuencias para la salud: un estudio exploratorio en funcionarios de prisiones. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 5 (1). 71-81
142. Vartia, M. (2003). Workplace bullying –A study on the work environment, wellbeing and health. *People and Work Research Reports 56. Finnish Institute of Occupational Health.*
143. Veehoven, R. (1994). El estudio de la satisfacción con la vida. *Intervención Psicosocial*, 3, 87-116.
144. Villalobos G. (2010) Batería de Instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá D.C.
145. Villalobos, G. (2004). Vigilancia epidemiológica de los factores psicosociales. Aproximación conceptual y valorativa. *Ciencia & Trabajo*, 6(14), 197-201.
146. Vroom, V. (1964). *Work and motivation.* Nueva York: Wiley and Sons.
147. Warr, P. B. (1994). A conceptual framework for the study of work and mental health. *Work and Stress*, 8, 84-97.

148. Warr, P. B. (2003). Well-being and the workplace. En D. Kahneman, E. Diener y N. Schwarz (Eds.): *Well-being the foundations of hedonic psychology* (pp. 42-412). Nueva York: Russell Sage Foundation.
149. Warr, T., Cook, P. y Wall, K. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology*, 52. 129-148.
150. Weinert, A.B. (1985). Manual de psicología de la organización. *La conducta humana en las organizaciones*. Barcelona: Herder.
151. Weiss, D.J., Dawis, R.V., England, G.W. y Loquist, L.H. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation, XXII.
152. Weller, A. (2006). *Annual Review of working conditions in the EU: 2005-2006*. Luxemburgo: European foundation for the improvement of office for official publications of the communities.
153. White, S.E. y Mitchell, T.R. (1979). Job enrichment versus social cues. A comparison and competitive test. *Journal of Applied Psychology*, 64, 1-9
154. Yanez, L. (2003). El trabajo como determinante de la salud. *Salud de los Trabajadores*, 11 (1), 1-22.

## **ANEXOS**

**ANEXO N° 1: CUESTIONARIO DE EVALUACION DE RIESGOS  
PSICOSOCIALES ISTAS 21**



**versión 2**

**CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS  
PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO**

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

Empresa: **La Empresa**

Fecha de respuesta: marzo **2017**

Versión española del CoPsoQ. **INSTRUMENTO DE DOMINIO PÚBLICO EN LOS TÉRMINOS ESPECIFICADOS EN LA LICENCIA DE USO ([www.copsoq.istas21.net](http://www.copsoq.istas21.net))**. PROHIBIDO SU USO COMERCIAL Y CUALQUIER MODIFICACIÓN NO AUTORIZADA.



## INSTRUCCIONES

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

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

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

La mayoría de preguntas tienen **varias opciones de respuesta y debes señalar con una "X" la respuesta que consideres que describe mejor tu situación, ESCOGIENDO UNA SOLA OPCIÓN** entre las posibles respuestas: "siempre / muchas veces / algunas veces / sólo alguna vez / nunca". Si tienes más de un empleo, te pedimos que refieras todas tus respuestas solamente al que haces en **La Empresa**.

Es muy importante que contestes **TODAS LAS PREGUNTAS** ya que muchas se tratan conjuntamente, de manera que si dejas alguna pregunta sin contestar es probable que otras que hayas contestado se anulen y se pierda información para el análisis de resultados.

Forma de recogida del cuestionario: **físico y virtual. El día de recogida será el jueves, 01 marzo 2017**

Para llevar a cabo el proceso de evaluación de los riesgos psicosociales, se ha creado un **Grupo de Trabajo** formado por representantes de la dirección de la empresa, Arturo Jara - 054225209, representantes de los trabajadores/as, Claudia Quintanilla y Willy Rosas , y personal técnico del Servicio de Prevención, Claudia Quintanilla y Willy Rosas . Si necesitas realizar alguna consulta te puedes dirigir a cualquiera de sus miembros.

**Esta introducción al cuestionario supone una garantía legal de que todo el personal que va a trabajar para esta evaluación de riesgos, asumen y cumplen rigurosamente con todos y cada uno de los preceptos legales y éticos de protección de la intimidad y de los datos e informaciones personales. Una vez analizados, todos los cuestionarios serán destruidos.**

**MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN**



## I. En primer lugar, nos interesan algunos datos sobre ti y el trabajo doméstico-familiar

1) Eres:

- 1 Mujer
- 2 Hombre

2) ¿Qué edad tienes?

- 1 Menos de 31 años
- 2 Entre 31 y 45 años
- 3 Más de 45 años

## I. Las siguientes preguntas tratan de tu empleo en La Empresa y tus condiciones de trabajo.

3) Indica en qué departamento o sección trabajas en la actualidad. Señala únicamente una opción.

- 1 Administrativo
- 2 Operativo

4) Indica qué puesto de trabajo ocupas en la actualidad. Señala únicamente una opción.

- 1 Administrativo
- 2 Operativo

5) ¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?

- 1 Generalmente no
- 2 Sí, generalmente de nivel superior
- 3 Sí, generalmente de nivel inferior
- 4 Sí, generalmente del mismo nivel
- 5 Sí, tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel
- 6 No lo sé



6) En el último año ¿tus superiores te han consultado sobre cómo mejorar la forma de producir o realizar el servicio?

- 1 Siempre
- 2 Muchas veces
- 3 Algunas veces
- 4 Sólo alguna vez
- 5 Nunca

7) ¿El trabajo que realizas se corresponde con la categoría o grupo profesional que tienes reconocida salarialmente?

- 1 Sí
- 2 No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo superior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de comercial pero me pagan como administrativa)
- 3 No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo inferior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de administrativa pero me pagan como comercial)
- 4 No lo sé

8) ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en La Empresa?

- 1 Menos de 30 días
- 2 Entre 1 mes y hasta 6 meses
- 3 Más de 6 meses y hasta 2 años
- 4 Más de 2 años y hasta 5 años
- 5 Más de 5 años y hasta 10 años
- 6 Más de 10 años

9) ¿Qué tipo de relación laboral tienes con La Empresa?

- 1 Estable
- 2 Bajo Modalidad



10) Desde que entraste en La Empresa ¿has ascendido de categoría o grupo profesional?

- 1 No
- 2 Sí, una vez
- 3 Sí, dos veces
- 4 Sí, tres o más veces

11) Habitualmente ¿cuántos sábados al mes trabajas?

- 1 Ninguno
- 2 Alguno excepcionalmente
- 3 Un sábado al mes
- 4 Dos sábados
- 5 Tres ó más sábados al mes

12) Habitualmente ¿cuántos domingos al mes trabajas?

- 1 Ninguno
- 2 Alguno excepcionalmente
- 3 Un domingo al mes
- 4 Dos domingos
- 5 Tres ó más domingos al mes

13) ¿Cuál es tu horario de trabajo?

- 1 Jornada partida (mañana y tarde)
- 2 Turno Día
- 3 Turno Noche

14) ¿Qué margen de adaptación tienes en la hora de entrada y salida?

- 1 No tengo ningún margen de adaptación en relación a la hora de entrada y salida
- 2 Puedo elegir entre varios horarios fijos ya establecidos
- 3 Tengo hasta 30 minutos de margen
- 4 Tengo más de media hora y hasta una hora de margen
- 5 Tengo más de una hora de margen



15) Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora?

- 1 Siempre
- 2 Muchas veces
- 3 Algunas veces
- 4 Sólo alguna vez
- 5 Nunca

16) ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?

- 1 Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas
- 2 Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas
- 3 Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas
- 4 Sólo hago tareas muy puntuales
- 5 No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas

17) ¿Con qué frecuencia te cambian la hora de entrada y salida o los días que tienes establecido trabajar?

- 1 Siempre
- 2 Muchas veces
- 3 Algunas veces
- 4 Sólo alguna vez
- 5 Nunca

18) Habitualmente ¿cuántas horas trabajas a la semana para La Empresa?

- 1 30 horas o menos
- 2 De 31 a 35 horas
- 3 De 36 a 40 horas
- 4 De 41 a 45 horas
- 5 Más de 45 horas

19) Habitualmente ¿cuántos días al mes prolongas tu jornada como mínimo media hora?

- 1 Ninguno
- 2 Algún día excepcionalmente
- 3 De 1 a 5 días al mes
- 4 De 6 a 10 días al mes
- 5 11 o más días al mes



20) Teniendo en cuenta el trabajo que tienes que realizar y el tiempo asignado, dirías que:

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) En tu departamento o sección falta personal	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) La planificación es realista	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) La tecnología (máquinas, herramientas, ordenadores...) con la que trabajas es la adecuada y funciona correctamente	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

21) ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?

- 1 Siempre
- 2 Muchas veces
- 3 Algunas veces
- 4 Sólo alguna vez
- 5 Nunca

22) Aproximadamente ¿cuánto cobras neto al mes?

- 1 300 euros o menos
- 2 Entre 301 y 450 euros
- 3 Entre 451 y 600 euros
- 4 Entre 601 y 750 euros
- 5 Entre 751 y 900 euros
- 6 Entre 901 y 1.200 euros
- 7 Entre 1.201 y 1.500 euros
- 8 Entre 1.501 y 1.800 euros
- 9 Entre 1.801 y 2.100 euros
- 10 Entre 2.101 y 2.400 euros
- 11 Entre 2.401 y 2.700 euros
- 12 Entre 2.701 y 3.000 euros
- 13 Más de 3.000 euros

23) Tu salario es:

- 1 Fijo
- 2 Una parte fija y otra variable
- 3 Todo variable (a destajo, a comisión)



24) Las siguientes preguntas tratan sobre las exigencias y contenidos de tu trabajo.

Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿Con qué frecuencia...

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) tienes que trabajar muy rápido?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) en tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) te retrasas en la entrega de tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) la distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual aunque no tengas ganas?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
i) tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
j) tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
k) tienes influencia sobre qué haces en el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
l) hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
m) sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
n) sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
o) piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la empresa?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
p) te resulta imposible acabar tus tareas laborales?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
q) en tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otros?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5



25) Continuando con las exigencias y contenidos de tu trabajo, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de las siguientes preguntas:

¿En qué medida...

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) tus tareas tienen sentido?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) las tareas que haces te parecen importantes?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) tu trabajo te afecta emocionalmente?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) te sientes comprometido con tu profesión?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
i) tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
j) tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
k) te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como te traten?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
l) tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
m) el ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5



26) Estas preguntas tratan del grado de definición de tus tareas. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿En qué medida...

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) en tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) tu trabajo tiene objetivos claros?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
i) tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
j) tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5



27) Las siguientes preguntas tratan del apoyo que recibes en el trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿Con qué frecuencia...

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) recibes ayuda y apoyo de tus compañeros en la realización de tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) tus compañeros están dispuestos a escuchar tus problemas del trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) tus compañeros hablan contigo sobre cómo haces tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) tienes un buen ambiente con tus compañeros de trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) sientes en tu trabajo que formas parte de un grupo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) os ayudáis en el trabajo entre compañeros y compañeras?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) tu jefe inmediato está dispuesto a escuchar tus problemas del trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato en la realización de tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
i) tu jefe inmediato habla contigo sobre cómo haces tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

28) Estas preguntas se refieren hasta qué punto te preocupan posibles cambios en tus condiciones de trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿Estás preocupado/a por ...

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) si te trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra tu voluntad?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida...) contra tu voluntad?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) si te cambian de tareas contra tu voluntad?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) si te despiden o no te renuevan el contrato?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies...)?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases en paro?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5



29) Las preguntas que siguen a continuación se refieren al reconocimiento, la confianza y la justicia en tu lugar de trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿En qué medida...

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) tu trabajo es valorado por la dirección?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) la dirección te respeta en tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) recibes un trato justo en tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) confía la dirección en que los trabajadores hacen un buen trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) te puedes fiar de la información procedente de la dirección?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) se solucionan los conflictos de una manera justa?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) se le reconoce a uno por el trabajo bien hecho?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) la dirección considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todos los trabajadores?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
i) los trabajadores pueden expresar sus opiniones y emociones?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
j) se distribuyen las tareas de una forma justa?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
k) tu actual jefe inmediato se asegura de que cada uno de los trabajadores tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
l) tu actual jefe inmediato planifica bien el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
m) tu actual jefe inmediato distribuye bien el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
n) tu actual jefe inmediato resuelve bien los conflictos?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

## II. Las siguientes preguntas tratan de tu salud, bienestar y satisfacción

30) En general ¿dirías que tu salud es?

- 1 Excelente
- 2 Muy buena
- 3 Buena
- 4 Regular
- 5 Mala



31) Las preguntas que siguen se refieren a cómo te has sentido DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

Durante las últimas cuatro semanas ¿con qué frecuencia...

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) te has sentido agotado/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) te has sentido físicamente agotado/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) has estado emocionalmente agotado/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) has estado cansado/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) has tenido problemas para relajarte?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) has estado irritable?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) has estado tenso/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) has estado estresado/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

32) Continuando con cómo te has sentido durante las cuatro últimas semanas, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada pregunta.

Durante las últimas cuatro semanas ¿con qué frecuencia...

	Siempre	Casi siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) has estado muy nervioso/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
b) te has sentido tan bajo/a de moral que nada podía animarte?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
c) te has sentido calmado/a y tranquilo/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
d) te has sentido desanimado/a y triste?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
e) te has sentido feliz?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6



33) ¿Cuál es tu grado de satisfacción en relación con tu trabajo, tomándolo todo en consideración? Elige UNA SOLA RESPUESTA.

- 1 Muy satisfecho/a
- 2 Satisfecho/a
- 3 Insatisfecho/a
- 4 Muy insatisfecho/a

**¡MUCHAS GRACIAS POR TU TIEMPO Y COLABORACIÓN!**

**ANEXO N° 2: ESCALA DE SATISFACCION SL-SPC**

**ESCALA DE OPINIONES**  
**SL –SPC**

Marque con un aspa las siguientes características que se ajusten a su persona.

Edad:	Genero	M :	F:			
Estado Civil	Solt:	Cas:	Viudo:	Divor:	Conv:	
Tiempo de Servicio:	Situación Laboral					
Area:	Estable:		contratado:			
Puesto:						

Estimado trabajador, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral. A continuación, te presentamos una serie de opiniones a las cuales agradeceremos nos responda con total sinceridad marcando con un aspa la alternativa que considere expresa mejor su punto de vista. Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones.

	Totalmente en Desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6. Mi(s) jefe(s) es (son) comprensivo(s).					
7. Me siento mal con lo que hago.					
8. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9. Me agradan trabajar con mis compañeros.					
10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					

11. Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13. El ambiente donde trabajo es confortable.					
14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17. Me disgusta mi horario.					
18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
21. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26. Mi trabajo me aburre.					
27. La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29. Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30. Me gusta el trabajo que realizo.					
31. No me siento a gusto con mis compañeros.					
32. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					

33. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias					
34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).					
35. Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36. Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

# **CASO CLINICO**

## ANAMNESIS

### I. DATOS PERSONALES

**Nombres y Apellidos** : Y. V. R. C.  
**Fecha de Nacimiento** : 12/04/1960  
**Edad** : 57 años  
**Lugar de Nacimiento** : Arequipa  
**Sexo** : Masculino  
**Grado de Instrucción** : 5to de secundaria  
**Estado Civil** : Casado  
**Ocupación** : Artesano en cueros  
**Religión** : Católico  
**Informante** : Paciente / Esposa  
**Lugar de Evaluación** : Consultorio particular  
**Fecha de Evaluación** : 07/19 – 04 – 2017

### II. MOTIVO DE CONSULTA

Paciente asiste por primera vez al consultorio, acompañado de sus familiares quienes refieren: pérdida de conocimiento y conductas agresivas debido a la necesidad de consumir bebidas alcohólicas.

### III. PROBLEMA ACTUAL

Paciente que inicia de forma eventual el consumo de bebidas alcohólicas en la adolescencia y poco a poco se ha ido tornado frecuente después de terminar cada partido de futbol con amigos, fiestas familiares, festividades, aniversarios del barrio y/o en su trabajo.

Más a la edad de 44 años aproximadamente, el consumo ha ido aumentando, llegando a tolerar hasta 1 caja de cerveza, cada fin de semana. Actualmente ingiere bebidas alcohólicas de 4 a 5 días durante la semana, llegando a consumir cerveza, ron y algunas veces alcohol etílico. Lo que le ha llevado a abandonar su trabajo y casa generándole problemas tanto económicos como familiares. Luego de estos acontecimientos el paciente refiere que ha intentado dejar de consumir bebidas alcohólicas, más siempre hay la necesidad de consumo llegando a la pérdida de conocimiento. Actualmente evidencia abstinencia presentando sudoración, temblor en el cuerpo y vómitos.

#### **IV. HISTORIA PERSONAL**

##### **Gestación**

La gestación se realiza dentro de lo esperado, teniendo adecuadas condiciones nutritivas, más las condiciones emocionales y ambientales casi siempre estuvo vinculado a la violencia física y verbal, de parte del padre debido a que consumía constantemente bebidas alcohólicas, según refiere el paciente.

##### **Nacimiento**

Paciente que nace a los 9 meses, el trabajo de parto se realiza en condiciones favorables parto eutóxico, así mismo no le comentaron sobre su etapa natal, ni post natal.

##### **Niñez**

El controlcefálico, lenguaje, caminar, controlar esfínteres con normalidad según le mencionaron, más siempre fue un niño alegre, juguetón, travieso, siempre jugaba con amigos.

##### **Pubertad y adolescencia**

Los conocimientos acerca de los cambios fisiológicos que presenta su cuerpo, relaciones heterosexuales, el consumo de bebidas alcohólicas; los adquiere con amigos del colegio. Estos cambios le generaban curiosidad y le agradaban, siempre le gustaba probar cosas nuevas.

##### **Escolaridad**

A la edad de los 6 años ingresa a 1er grado, no le agradaba ir a clases más luego le fue gustando, era travieso, juguetón, sus tareas las realizaba con esfuerzo debido a que tenía otros intereses como jugar fútbol. Siempre salía a jugar con sus amigos y molestaba a las niñas; llegaba de la escuela desarreglado y en ocasiones le llamaban la atención por no obedecer las normas. Cuando ya entra a primero de secundaria sigue manifestando ser juguetón, alegre, divertido, continúa jugando fútbol. Refiere que tuvo llamadas de atención por parte de los profesores, ya que era relajado. Más en la parte académica evidencia dificultad, Matemáticas le era difícil, teniendo mayor agrado por los cursos de historia y educación física; sus notas siempre estaban entre 11 y 15, era un alumno promedio. Al salir del colegio tiene especial interés en la confección de correas, carteras, etc.

### **Vida sexual**

Paciente refiere que a la edad de los 12 años aproximadamente, siente atracción por el sexo opuesto, le empieza a llamar la atención y recién cuando tiene 13 años decide por primera vez iniciar una relación heterosexual, no teniendo dificultades en manifestar sus sentimientos y emociones. A los 14 años inicia su vida sexual, refiriendo: "Ella agarró y me besó un y otra vez y a mí me gustó y poco a poco sin darnos cuenta ya pasó, me puse contento, sentí una alegría y enorme satisfacción". Así mismo, ha tenido varias enamoradas y ha tenido relaciones sexuales con diferentes chicas hasta los 21 años, edad en que conoce a su actual esposa, con quien tiene una hija. Sin embargo, durante el matrimonio han existido diferentes eventos de infidelidad llegando a separarse hasta en tres ocasiones.

### **Hábito, intereses y actitudes**

Dentro de los intereses está el jugar fútbol, lo realiza desde los catorce años, viajando a diferentes departamentos para jugar en los diferentes grupos deportivos, esta actividad no era constante realizándose sólo en ocasiones.

El paciente refiere beber bebidas alcohólicas hace aproximadamente diez años atrás, a inicios de este año comienza a beber continuamente, cuatro o cinco días a la semana durante las mañanas, incumpliendo los trabajos solicitados y teniendo problemas familiares, que lo han llevado a la pérdida de conocimiento. Además, hay agrado en acudir a reuniones sociales cruces, festividades, etc.

## **V. ANTECEDENTES PERSONALES**

### **Enfermedades y accidentes**

El paciente ha tenido una lesión en la pierna izquierda a los 31 años, siendo operado con resultados favorables, mas ya no puede tener en el aspecto deportivo. No hay presencia de otros hábitos nocivos como tabaco o drogas.

### **Personalidad**

Desde niño se caracterizó por ser travieso, inquieto, comunicativo, activo; mostrando ser extrovertido y con facilidad para adaptarse a diferentes ambientes. Disfruta de sus relaciones interpersonales, desea relacionarse, tiene amigos cercanos. Presenta una

conducta indiferente hacia la cultura y reglas sociales más sí interés en actividades sociales.

#### **VI. HISTORIA FAMILIAR**

El paciente es quinto hijo, el padre actualmente ha fallecido, no tenía instrucción básica, de ocupación agricultor con antecedentes de alcoholismo y la madre de 80 años con grado de instrucción primero de primaria de ocupación ama de casa, no refiere tener antecedentes patológicos, con respecto a familiares.

La dinámica familiar está compuesta por el paciente de 57 años que trabaja actualmente como artesano en cueros con grado de instrucción 5to de secundaria, la esposa de 52 años, ama de casa, con grado de instrucción 5to de secundaria, con quien tiene una relación cordial más algunas veces con dificultades. Tiene hija de 35 años de estado civil casada, con la que tiene una buena relación además de confianza.

#### **VII. HISTORIA SOCIO-ECONOMICA Y OCUPACIONAL**

Actualmente cuenta con casa propia de material noble, cuenta con servicios de agua, luz, desagüe y todos los beneficios. Refiere un adecuado ingreso económico. Actualmente cuenta con alquiler de una tienda para la producción de artesanía en cuero.

#### **VIII. RESUMEN**

Paciente de 57 años de edad, estado civil casado con grado de instrucción quinto de secundaria, quinto hijo. Actualmente distanciado de su esposa con la cual tiene una hija. Es traído a consulta por manifestar pérdida de conocimiento asociado a angustia y ansiedad por consumo de bebidas alcohólicas. La historia de su enfermedad actual es de la adolescencia con un inicio súbito de curso progresivo.

El nacimiento fue dentro lo esperado, el parto se realizó en condiciones favorables, no recuerda alguna mención sobre la etapa natal, ni post natal, desde pequeño fue un niño travieso, inquieto, juguetón, constantemente salía a jugar con amigos. Durante el transcurso de su vida académica, en primaria tenía un desempeño promedio, constantemente jugaba, era travieso, le gustaba educación física. En nivel secundario es un estudiante responsable, con calificaciones promedio, teniendo dificultades en el área de matemáticas y con mejor disposición en curso de historia y educación física. En cuanto a sus relaciones interpersonales, tanto en primaria como en secundaria no ha tenido problemas para relacionarse con el sexo opuesto ni con compañeros; los

cambios fisiológicos y curiosidades por el sexo opuesto las adquiere en el colegio con amigos.

Tuvo su primera relación amorosa a los trece años más al tener su primera relación sexual manifiesta agrado; posteriormente mantiene una vida sexual activa hasta cuando se compromete con su esposa y dentro de esta relación de casados hubo hasta tres infidelidades.

La dinámica familiar está compuesta por ambos padres quienes tienen una relación cordial pero distante, mas con desconfianza de parte de la esposa hacia él, mas con la hija es con quien tiene confianza. La casa en que vive es de material noble de propiedad de sus padres, cuenta con todos los servicios necesarios. Actualmente manifiesta inactividad laboral, debido a los acontecimientos ocurridos más cuenta con un taller de artesanía.

## EXAMEN MENTAL

### I. DATOS PERSONALES

**Nombres y Apellidos** : Y. V. R. C.  
**Fecha de Nacimiento** : 12/04/1960  
**Edad** : 57 años  
**Lugar de Nacimiento** : Arequipa  
**Sexo** : Masculino  
**Grado de Instrucción** : 5to de secundaria  
**Estado Civil** : Casado  
**Ocupación** : Artesano en cueros  
**Religión** : Católico  
**Lugar de Evaluación** : Consultorio particular  
**Fecha de Evaluación** : 03/10 – 05 – 2017

### II. MOTIVO DE EVALUACION

Evaluación de las funciones Psíquicas Superiores de paciente, asociado al ingreso por dependencia a bebidas alcohólicas.

### III. EVALUACION

#### A. ACTITUD, PORTE Y COMPORTAMIENTO

Yeraldo aparenta mayor de la edad referida, de raza mestiza, contextura delgada, con una estatura aproximada de 1.65mts. Rostro largo, decaído, de tez trigueña, ojos grandes de color café, nariz proporcional al rostro, la boca es normal, el cabello lacio de color negro con evidencias de canas. Su arreglo personal, vestimenta e higiene son adecuados. Establece contacto visual, con una postura rígida; así mismo su equilibrio, coordinación corporal, evidencian ligera inquietud motora como el temblor en manos, durante la marcha su ritmo y sincronía de los distintos segmentos corporales son ligeramente lentos. La ejecución de movimientos complejos como gestos y mímicas es adecuada. Además, colabora durante la entrevista.

#### B. ATENCION, CONCIENCIA Y ORIENTACION

El paciente se encuentra orientado en lugar, persona, espacio y tiempo, se encuentra lúcido, con un estado de alerta, atención dispersa, la que logra

concentrar con esfuerzo cuando se le solicita algún dato e información. En cuanto a orientación, se encuentra orientado en persona, espacio y tiempo.

**C. LENGUAJE**

Su lenguaje evidencia una articulación clara y entendible, así mismo el orden y vocabulario son adecuados. Lenguaje coherente.

**D. PENSAMIENTO**

El curso y contenido del pensamiento sin alteración psicopatológica de flujo pausado sin perder la continuidad de la idea. Su contenido con manifestación de ideas rígidas sobre la situación de su salud y preocupación por actividades cotidianas.

**E. PERCEPCION**

Sin alteraciones, no evidencia ni manifiesta alteraciones perceptuales como desordenes sensitivos, ilusiones o alucinaciones. Hay conciencia de enfermedad.

**F. MEMORIA**

Su memoria remota, sobre hechos cronológicos relacionados a su biografía, su memoria reciente donde refiere desarrollo cronológico de su enfermedad actual, tratamiento, se encuentran adecuadas. Más su memoria eidética asociada a la memoria a corto plazo evidencian una capacidad buena de fijación, más si hay una relativa dificultad en reproducir la información solicitada.

**G. FUNCIONAMIENTO INTELECTUAL**

Sus conocimientos generales, así como su orientación, memoria, capacidad de realizar operaciones aritméticas simples y su capacidad de pensamiento abstracto, se encuentran dentro de los parámetros de normalidad. Conservado.

**H. ESTADO DE ANIMO**

Paciente que evidencia estados de irritabilidad e impulsividad en lo que va refiriendo, además de ansiedad lo cual se ve reflejado en su rostro denotando angustia y manifestando ganas de consumir bebidas alcohólicas.

**I. COMPRENSION DEL GRADO DE INCAPACIDAD DE LA ENFERMEDAD**

Manifiesta conocimiento de la enfermedad, respecto al consumo de bebidas alcohólicas, mas no evidencia conciencia.

#### **IV. RESUMEN**

Paciente de 57 años, aparenta mayor edad de la referenciada, ante la entrevista se mostró colaborador, con postura rígida, por momentos se desconcentraba y no focalizaba su atención, se encuentra orientado en las tres esferas, sin alteraciones perceptivas. En cuanto a sus procesos mnémicos su memoria remota y reciente se encuentra conservadas, más su memoria conceptual evidencia dificultad en la comprensión de conceptos. Su pensamiento en cuanto a curso es de flujo claro y entendible y en cuanto a contenido, manifiesta ideas rígidas en cuanto a la hospitalización, y de preocupación en cuanto a su taller de artesanía de cueros; evidencia un lenguaje donde el orden y el vocabulario son adecuados; su función intelectual se encuentra dentro de los parámetros normales; su estado de ánimo evidencia angustia e irritabilidad. Finalmente, Yeraldo es parcialmente consciente de su enfermedad mas no ejecuta cambios.

## INFORME PSICOMETRICO

### I. DATOS PERSONALES

**Nombres y Apellidos** : Yerald V. R. C.  
**Fecha de Nacimiento** : 12/04/1960  
**Edad** : 57 años  
**Lugar de Nacimiento** : Arequipa  
**Sexo** : Masculino  
**Grado de Instrucción** : 5to de secundaria  
**Estado Civil** : Casado  
**Ocupación** : Artesano en cueros  
**Religión** : Católico  
**Informante** : Paciente / Esposa  
**Lugar de Evaluación** : Consultorio particular  
**Fecha de Evaluación** : 18 – 05 – 2017  
05/20 – 06 – 2017

### II. OBSERVACIONES GENERALES DE LA CONDUCTA

Paciente con adecuado arreglo personal, aparenta mayor de la edad que refiere, de tés trigueña, contextura delgada, se observa expresión intranquila y semblante decaído. Se muestra colaborador, presta atención a las indicaciones que se le da durante la entrevista, mas evidencia dificultad en la comprensión de ítems, asimismo le cuesta enfocar su atención.

Cabe resaltar que el paciente actualmente se encuentra con medicación.

### III. TECNICAS E INSTRUMENTOS UTILIZADOS

- **Observación**
- **Entrevista**
- **Pruebas psicométricas:**
  - Escala de Inteligencia de Wechsler – WAIS
  - Inventario Multiaxial Clínico de Millon – MCMI II
  - Test de la figura humana de Karen Machover

### IV. RESULTADOS DE LA EVALUACION

#### 1. ESCALA DE INTELIGENCIA DE WECHSLER – WAIS

- Resultados Cuantitativos

TEST	P.P.	C.I.
<b>Puntaje verbal</b>	41	83
<b>Puntaje efectivo</b>	28	83
<b>Puntaje total</b>	69	82
<b>ESCALA VERBAL</b>	<b>P.P.</b>	<b>P.C.</b>
Información	11	8
Semejanzas	7	7
Aritmética	7	7
Vocabulario	35	9
Comprensión	11	6
Memoria de Dígitos	7	4
<b>ESCALA EJECUCION</b>	<b>P.P.</b>	<b>P.C.</b>
Figuras incompletas	7	6
Orden de dibujos	16	7
Diseño de cubos	24	7
Composición de objetos	12	4
Símbolo dígitos	18	4

- Resultados Cualitativos

Actualmente la capacidad intelectual total del paciente se ubica dentro de una clasificación mental PROMEDIO BAJO con un cociente intelectual de 82. El nivel de desempeño en la Escala Ejecutiva, así como en la Escala Verbal alcanza un nivel Promedio Bajo manteniéndose adecuadas las subescalas de Vocabulario e información mostrando repertorio y evocación de palabras sobre cultura general. Más evidencia dificultades en las subescalas de retención de dígitos, lo cual indica una disminución de atención, así como en su habilidad de memoria inmediata, en

la subescala de composición de objetos, evidencia una disminución en su capacidad de organización para resolver problemas y en la subescala de dígitos y símbolos, indica una disminución en la coordinación y velocidad visomotriz.

## 2. INVENTARIO MULTIAXIAL CLINICO DE MILLON – MCMI II

- Resultados cuantitativos

<b>Escala de validez</b>	<b>P.B.</b>	<b>Puntaje Final</b>
Validez	1	Valido
Sinceridad	510	Valido
Deseabilidad social	17	78
Auto descalificación	23	79
<b>Patrones clínicos de Personalidad</b>	<b>P.B.</b>	<b>Puntaje Final</b>
Esquizoide	30	79
Evitativo	27	75
Dependiente	40	87
Histrionico	38	69
Narcisista	36	65
Antisocial	31	65
Agresivo-sádico	49	107
Compulsivo	55	99
Pasivo-agresivo	47	105
Autoderrotista	35	86
<b>Patología Severa de Personalidad</b>	<b>P.B.</b>	<b>Puntaje Final</b>
Esquizotípico	40	81

Borderline	45	72
Paranoide	49	85
<b>Síndromes Clínicos</b>	<b>P.B.</b>	<b>Puntaje Final</b>
Ansiedad	30	91
Somatomorfo	32	62
Bipolar	28	54
Distimia	28	82
Dependencia de alcohol	41	90
Dependencia de drogas	50	87
<b>Síndromes Severos</b>	<b>P.B.</b>	<b>Puntaje Final</b>
Desorden del pensamiento	30	74
Depresión mayor	21	61
Desorden delusional	27	77

- Resultados cuantitativos

Presenta indicadores elevados en los patrones clínicos de agresivo sádico, pasivo agresivo y compulsivo presentando las siguientes características: evidencia acciones que muestran satisfacción al competir con los otros, dominarlos ya que demuestra ser asertivamente independiente y práctico; además de ser altamente terco y de mentalidad cerrada manifestando autoritarismo y prejuicios, llega a ser desalmado y ajeno a una conciencia sobre el impacto de sus propios actos, resistiéndose a cumplir las expectativas de los demás considerándose incomprendido. Más en algunas ocasiones pugna entre seguir los refuerzos ofrecidos por los demás y los deseados por sí mismo. Mantiene una forma de vida regulada repetitivamente estructurada y organizada, insiste en que sus subordinados se adhieran a sus métodos. Dentro de la patología severa de personalidad presenta indicadores elevados en la escala de Paranoide; muestra desconfianza vigilante respecto de los demás y una áspera irritabilidad

evidenciando una tendencia a la exasperación precipitada y colérica con los demás. Frecuentemente expresa un temor a la pérdida de independencia lo que lo conduce a resistirse al control y a las influencias externas. Evidencia rigidez en sus pensamientos. Mientras que en los síndromes clínicos tiene indicador elevado en ansiedad y dependencia de alcohol; muestra un estado generalizado de tensión manifestado por una incapacidad de relajación, movimientos nerviosos además de rapidez para reaccionar y sorprenderse fácilmente. Así mismo, indica una historia de alcoholismo con esfuerzo para superarlo, pero con mínimo éxito y como consecuencia experimenta un malestar considerable tanto en la familia como entorno laboral.

### **3. TEST DE LA FIGURA HUMANA DE KAREN MACHOVER**

Paciente que proyectivamente evidencia egocentrismo con poco sentido crítico asociado a una necesidad de destacar además de una vaga percepción del mundo, evidenciando así un bajo nivel de tolerancia a la frustración, agresividad, inmadurez emocional vinculada a ocultamiento y represión. Así mismo evidencia un deseo de comunicación, de contacto externo, también existe una perturbación física que puede deberse al consumo de bebidas alcohólicas que le genera ansiedad.

## INFORME PSICOLOGICO

### I. DATOS PERSONALES

**Nombres y Apellidos** : Y. V. R. C.  
**Fecha de Nacimiento** : 12/04/1960  
**Edad** : 57 años  
**Lugar de Nacimiento** : Arequipa  
**Sexo** : Masculino  
**Grado de Instrucción** : 5to de secundaria  
**Estado Civil** : Casado  
**Ocupación** : Artesano en cueros  
**Religión** : Católico  
**Informante** : Paciente / Esposa  
**Lugar de Evaluación** : Consultorio particular  
**Fecha de Evaluación** : 18 – 05 – 2017  
05/20 – 06 – 2017

### II. MOTIVO DE CONSULTA

Paciente es traído a consulta, acompañado de sus familiares quienes refieren pérdida de conocimiento y conductas agresivas debido a la necesidad de consumir bebidas alcohólicas.

### III. ANTECEDENTES

Paciente que inicia eventualmente el consumo de bebidas alcohólicas, en la adolescencia y poco a poco se ha ido tornando frecuente después de terminar cada partido de futbol con amigos, fiestas familiares, festividades, aniversarios del barrio y/o en su trabajo. Toma 4 a 5 días a la semana, hasta estar inconsciente, agresivo, problemas familiares, perdió la conciencia, actualmente con síntomas de síndrome de abstinencia.

### IV. TECNICAS E INSTRUMENTOS UTILIZADOS

- Observación
- Entrevista

- **Pruebas psicométricas:**

- Escala de Inteligencia de Wechsler – WAIS
- Inventario Multiaxial Clínico de Millon – MCMI II
- Test de la figura humana de Karen Machover

**V. ANTECEDENTES PERSONALES Y FAMILIARES**

El nacimiento fue dentro de los esperado, el parto se realizó en condiciones favorables, no recuerda alguna mención sobre la etapa natal, ni post natal, desde pequeño fue un niño travieso, inquieto, juguetón, constantemente salía a jugar con amigos. Durante el transcurso de su vida académica, en primaria tenía un desempeño promedio, constantemente jugaba, era travieso, el curso que le gustaba era educación física. En nivel secundario es un estudiante responsable, con calificaciones promedio, teniendo dificultades en el área de matemáticas y con mejor disposición en curso de historia y educación física. En cuanto a sus relaciones interpersonales, tanto en primaria como en secundaria no ha tenido dificultades para con el sexo opuesto ni con compañeros. Los cambios fisiológicos y las curiosidades por el sexo opuesto las adquiere en el colegio con amigos. Tuvo su primera relación amorosa a los trece años, más al tener su primera relación sexual manifiesta agrado; posteriormente mantiene una vida sexual activa hasta cuando se compromete con su esposa y dentro de esta relación de casados hubo hasta tres infidelidades.

La dinámica familiar está compuesta por ambos padres quienes tienen una relación cordial pero distante, más con desconfianza de parte de la esposa para él, mas con la hija es con quien tiene confianza. La casa en que vive es de material noble de propiedad de los padres, cuenta con todos los servicios necesarios. Actualmente manifiesta inactividad laboral, debido a los acontecimientos ocurridos más cuenta con un taller de artesanía.

**VI. OBSERVACIONES CONDUCTUALES:**

Paciente de 57 años, su apariencia es mayor a la referida, ante la entrevista se mostró colaborador, con postura rígido, por momentos se desconcentraba y no focalizaba su atención, se encuentra orientado en las tres esferas, sin alteraciones perceptivas. En cuanto a sus procesos mnésicos, su memoria remota y reciente se encuentra conservada más su memoria conceptual evidencia dificultad en la compresión de

conceptos. Su pensamiento en cuanto a curso es de flujo claro y entendible; evidencia un lenguaje donde el orden y el vocabulario son adecuados; su función intelectual se encuentra dentro de los parámetros normales; su estado de ánimo evidencia angustia e irritabilidad, asimismo se evidencias temblores en las manos. Finalmente, Yerald es parcialmente consciente de su enfermedad mas no ejecuta cambios.

## VII. ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

Actualmente la capacidad intelectual total del paciente se ubica dentro de una clasificación mental Promedio Bajo; lo que nos indica que presenta dificultades para expresar ideas verbalmente asociado a un pobre juicio social y pensamiento concreto, igualmente le cuesta dirigir y concentrar su atención, así como recordar información anteriormente aprendida. Por otro lado, el paciente evidencia ser altamente terco asociado a rigidez en el pensamiento; presenta ideas paranoides mostrando desconfianza, así como una actitud vigilante e irritable con tendencia a la exasperación precipitada y colérica, esto relacionado al poco control de impulsos y a la baja tolerancia a la frustración, lo cual lleva a la agresividad. Actualmente evidencia tensión, que se debe al consumo de bebidas alcohólicas que le genera ansiedad.

## VIII. DIAGNOSTICO

### **Diagnóstico Psicológico**

El paciente presenta una categoría mental promedio bajo, agresividad e impulsividad, problemas en relación familiar, que están asociadas a la frecuencia y cantidad de consumo de alcohol evidenciando dificultades para expresar ideas verbalmente asociado a un pensamiento demasiado concreto y falta de planificación, es extrovertido, le agrada relacionarse, estar en continuas actividades sociales, tener amigos, más evidencia rigidez en el pensamiento, poca tolerancia a la frustración, impulsividad, agresividad asociado a una exasperación precipitada y colérica. Evidencia tensión la cual se debe al consumo de bebidas alcohólicas, acompañado de un comportamiento y expresión afectiva que indican angustia e irritabilidad.

### **Diagnóstico Nosológico**

Según la clasificación internacional de enfermedades mentales CIE 10, Se concluye que el paciente presenta

Trastorno Mental y del Comportamiento debido al consumo de alcohol – SINDROME DE DEPENDENCIA F102

**IX. PRONOSTICO**

Pronóstico reservado, debido a los factores ambientales y familiares, los que podrían modificarse y/o determinar la evolución de la enfermedad del paciente.

**X. RECOMENDACIONES**

Psicoterapia individual

Psicoterapia familiar

Asistencia a grupos de ayuda mutua

- Se sugiere promover la adquisición y mantenimiento de una amplia gama de habilidades necesarias para la vida cotidiana.
- Construcción de una alianza que facilite el establecimiento de un “contrato terapéutico”, a menudo formalizado en un documento escrito, en el que consten los objetivos del tratamiento, las responsabilidades, compromisos adquiridos por el paciente y el equipo terapéutico. Donde estos objetivos deben ser realistas, alcanzables a corto y largo plazo para lograr una comprensión acertada de cómo repercute su conducta en su manera de pensar y conductual.
- Consejería psicológica a familiares para manejo emocional y conductual.

**Sociales**

- Se sugiere el cambio de lugar de trabajo, para de este modo los factores interpersonales quedan neutralizado.
- Participar en instituciones de soporte social como iglesias, deporte.
- Asistencia a un centro de rehabilitación.

## PLAN PSICOTERAPEUTICO

### I. DATOS PERSONALES

**Nombres y Apellidos** : Y. V. R. C.  
**Fecha de Nacimiento** : 12/04/1960  
**Edad** : 57 años  
**Lugar de Nacimiento** : Arequipa  
**Sexo** : Masculino  
**Grado de Instrucción** : 5to de secundaria  
**Estado Civil** : Casado  
**Ocupación** : Artesano en cueros  
**Religión** : Católico  
**Lugar de Evaluación** : Consultorio particular  
**Fecha de Evaluación** : 18 – 05 – 2017  
05/20 – 06 – 2017

### II. DIAGNOSTICO

El paciente presenta una clasificación mental promedio bajo, alteraciones del pensamiento, agresividad e impulsividad, problemas en relación familiar, que están asociadas a la frecuencia y cantidad de consumo de alcohol evidenciando dificultades para expresar ideas verbalmente asociado a un pensamiento demasiado concreto y falta de planificación, es extrovertido, le agrada relacionarse, estar en continuas actividades sociales, tener amigos, más evidencia rigidez en el pensamiento, poca tolerancia a la frustración, impulsividad, agresividad asociado a una exasperación precipitada y colérica. Evidencia tensión la cual se debe al consumo de bebidas alcohólicas, acompañado de un comportamiento y expresión afectiva que indican angustia e irritabilidad.

### III. OBJETIVOS

Disminuir y eliminar el consumo de alcohol del paciente, brindar técnicas y herramientas para lograr su independencia.

### IV. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Modificar las creencias y pensamientos erróneos que los pacientes alcohólicos poseen acerca del consumo de alcohol.

- Aprender habilidades para mantener la abstinencia.
- Identificar las situaciones de alto riesgo o factores precipitantes, tanto internos como externos.
- Fomentar el manejo de situaciones dolorosas.
- Mejorar el funcionamiento interpersonal
- Manejar adecuadamente una recaída de manera que las consecuencias adversas sean mínimas y sacar provecho de la experiencia.
- Buscar un estilo de vida equilibrado y reducir los peligros que afectan a la salud.
- Eliminar o reducir el consumo de alcohol y apoyar los esfuerzos que el paciente hace para cambiar, para lo cual es necesario cambiar los patrones (pasados o futuros) de interacción relacionados con el alcohol.
- Mejorar y modificar el sistema familiar, recuperar relaciones sociales y resolver conflictos

#### **V. TECNICAS TERAPEUTICAS**

Terapia Cognitivo – Conductual, Entrevista Motivacional.

#### **VI. DESARROLLO:**

<b>SESION 01 – Alianza Psicoterapéutica</b>	
1. OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir los objetivos de la terapia.</li> <li>• Adherencia al tratamiento</li> </ul>
2. TECNICA	Alianza Psicoterapéutica
3. DESCRIPCION	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se debe dejar muy claro y explicarle al paciente cuáles serán las técnicas y medios que se usarán en las sesiones.</li> <li>• Utilización de medios audiovisuales</li> <li>• Se debe crear y mantener un fuerte vínculo con el paciente demostrándole aceptación y comprensión.</li> <li>• Utilización de contrato terapéutico en que se establecerán un arreglo entre las metas y limitaciones</li> </ul>
4. MATERIALES	Ninguno
5. DURACION/TIEMPO	45 a 60 min.

<b>SESION 02 – Psicoeducación a la Familia</b>	
1. OBJETIVOS	Informar y orientar a familiares del paciente, sobre la dependencia y los daños ocasionados por el consumo.
2. TECNICA	Técnica Cognitiva - Exposición y Charla
3. DESCRIPCION	<p>Se les presentará a los familiares una pequeña exposición con los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué es el alcoholismo?</li> <li>• El Alcohol</li> <li>• Efectos en el organismo (pequeñas y grandes cantidades).</li> <li>• Riesgos asociados al consumo de alcohol.</li> <li>• Perfil psicológico de familia con alcoholismo</li> <li>• Fases del alcoholismo en la familia</li> <li>• Niveles de intervención.</li> </ul>
4. MATERIALES	Trifoliados Folleto
5. DURACION/TIEMPO	45 min.

<b>SESION 03 y 04 – Psicoeducación al Paciente</b>	
1. OBJETIVOS	Brindar al paciente información sobre su dependencia basada en sus antecedentes personales y familiares

2. TECNICA	Técnica Cognitiva - Exposición y Charla
3. DESCRIPCION	<p>Se le presentará al paciente a modo de exposición charlas de sobre los efectos del alcohol en el ámbito personal y familiar, relacionándolo con sus antecedentes personales y familiares.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué es el alcoholismo?</li> <li>• El Alcohol</li> <li>• Efectos en el organismo (pequeñas y grandes cantidades).</li> <li>• Riesgos asociados al consumo de alcohol.</li> <li>• Perfil psicológico de familia con alcoholismo</li> <li>• Fases del alcoholismo en la familia</li> <li>• Niveles de intervención.</li> </ul>
4. MATERIALES	Trifoliados Folleto
5. DURACION/TIEMPO	45 min.

#### SESION 05 y 06 – Manejo de Ansiedad

1. OBJETIVOS	Que el paciente aprenda a interrumpir y modificar, por medio de la sustitución, pensamientos asociados al craving.
--------------	--

2. TECNICA	Detención de Pensamiento
3. DESCRIPCION	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se procede a discutir con el paciente los pensamientos relacionados con el craving que son necesarios eliminar. Posterior a esto, el terapeuta le pide al paciente que cierre los ojos e inicie verbalizando con una secuencia de pensamientos negativos asociados al craving como por ejemplo: "Me siento horrible, me voy a morir si no uso droga, etc." Mientras el paciente procede, el terapeuta interrumpe diciendo "¡Alto!" Después de esto el terapeuta "hace ver al paciente cómo se detuvieron aquellos pensamientos" pidiéndole que repita el ejercicio varias veces. Estos ejercicios se repiten con el propósito de que el paciente aprenda a detener estos pensamientos negativos gritando "¡Alto!" por sí mismo cuando estos se presenten, acción que el psicólogo deberá alentar y reforzar. Al terminar la detención del pensamiento, existe la adición de sustitución posterior del pensamiento negativo por uno incompatible o distractor. Por ejemplo, en vez de "necesito beber", se sustituye por "estoy bien" o cualquier otro pensamiento positivo y útil para el sujeto.</li> </ul>
4. MATERIALES	Ninguno
5. DURACION/TIEMPO	45 min.

SESION 07, 08, 09, 10, 11 y 12 – Motivación para el cambio	
1. OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Busca incrementar la motivación del paciente para que abandone el consumo de alcohol.</li> <li>• Busca utilizar los recursos intelectuales del paciente o los elementos de su entorno que faciliten el cambio deseado hacia la abstinencia.</li> </ul>
2. TECNICA	Entrevistas Motivacionales / Refuerzo motivacional
3. DESCRIPCION	<p>En varias sesiones se utilizará los siguientes elementos para reforzar la motivación del paciente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Feedback:</b> mostrar los resultados y ponerlos en relación con el consumo de alcohol, o bien reafirmar la favorable evolución.</li> <li>• <b>Responsabilidad:</b> mostrar que es el paciente quien tiene que tomar la decisión de cambiar y elegir las posibilidades de intervención para evitar el abandono.</li> <li>• <b>Advertencia:</b> señalar las razones para el cambio y recomendar cómo hacerlo.</li> <li>• <b>Posibilidades:</b> ofrecer varias alternativas para conseguir la abstinencia.</li> <li>• <b>Empatía:</b> dar apoyo, atención, simpatía; todo lo contrario de confrontación, suspicacia y actitud directiva.</li> <li>• <b>Auto-eficacia:</b> mostrar optimismo sobre las posibilidades del cambio.</li> </ul>
4. MATERIALES	Ninguno

5. DURACION/TIEMPO	45 min.
--------------------	---------

<b>SESION 13 y 14 – Ventajas y Desventajas del consumo</b>	
1. OBJETIVOS	Identificar y analizar los beneficios y costos de dejar de beber.
2. TECNICA	Equilibrio decisional
3. DESCRIPCION	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se le entregará al paciente una hoja de trabajo, el terapeuta pedir al paciente que escriba una lista de ventajas y desventajas de beber y ventajas y desventajas dejar de beber.</li> <li>• Luego se le indicará al paciente que esta lista le ayudará a decidir si tiene sentido dejar de beber, es importante recordarle al paciente que la decisión de cambiar es suya.</li> <li>• La información recopilada lo conducirá a un ejercicio de equilibrio decisional en el que el peso relativo de las ventajas y desventajas puedan evaluarse.</li> <li>• Para realizar un cambio, la escala necesita inclinarse para que así los beneficios superen los costos.</li> </ul>
4. MATERIALES	Hoja de trabajo Lapicero
5. DURACION/TIEMPO	60 min.

<b>SESION 15 – Identificación de dificultades para la abstinencia</b>	
1. OBJETIVOS	Identificar situaciones que de alto riesgo de consumo de alcohol y realizar el análisis de las mismas.
2. TECNICA	Terapia cognitiva conductual
3. DESCRIPCION	<p><b>DIARIO DE CONSUMO DE ALCOHOL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se le entregará al paciente un formato para registrar cuando, donde y cuanto bebe exactamente, se le pedirá que haga un registro por separado por cada vez que beba. Por ejemplo, si bebió dos cervezas en un bar y luego otra cuando llega a casa, enlístelos como dos registros por separado.</li> <li>• Se le pedirá al paciente que se asegure de llevar su Diario de consumo diario de alcohol a sus sesiones.</li> </ul> <p><b>ANALISIS FUNCIONAL DE LA CONDUCTA DE BEBER</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esta hoja de trabajo se utiliza para realizar un análisis funcional de la conducta de beber del paciente, quien en colaboración con el terapeuta puede completar el formato con la meta de identificar los antecedentes de consumo de alcohol, los parámetros de conducta de beber real y las consecuencias tanto a corto como a largo plazo.</li> </ul>
4. MATERIALES	Formato de Diario de consumo

	Formato de Análisis funcional Lapicero
5. DURACION/TIEMPO	60 min.

<b>SESION 16 – Cadena de Conducta</b>	
1. OBJETIVOS	Lograr que la idea de beber o el estímulo directo, no generen ansiedad en el paciente.
2. TECNICA	Desensibilización Sistemática
3. DESCRIPCION	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Desensibilización sistemática Es una técnica que emplea la exposición real o imaginaria a los estímulos que producen el craving, por medio de acercamientos sistemáticos a estos, los cuales son reforzados puntualmente; de modo que la respuesta pierda poder ante dicha situación dado que “la repetida presentación del estímulo hace que éste pierda progresivamente su capacidad de evocar ansiedad.” Generalmente, se inicia un repaso mediante la imaginación del acercamiento al estímulo condicionado y, después de haberlo dominado, se prosigue la exposición al estímulo real.</li> </ul>
4. MATERIALES	Ninguno.
5. DURACION/TIEMPO	45 a 60 min.

<b>SESION 17/18/19 – Identificación de estímulos internos</b>	
<b>1. OBJETIVOS</b>	Identificar los pensamientos, sentimientos, circunstancias y estímulos externos relacionados con el consumo de alcohol.
<b>2. TECNICA</b>	Terapia Cognitivo – Conductual
<b>3. DESCRIPCION</b>	<p>Durante varias sesiones se realizará la identificación de estímulos que conducen al sujeto al consumo de alcohol, en sesiones por separado se revisarán, mediante preguntas abiertas, estímulos internos basados en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Pensamiento: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Yo tomo por...</li> <li>- Yo tomo para...</li> </ul> </li> <li>● Sentimientos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si toma por soledad, tristeza, cólera...</li> </ul> </li> <li>● Estímulos fisiológicos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ansiedad</li> <li>- Irritabilidad</li> <li>- síndrome de abstinencia</li> </ul> </li> </ul>
<b>4. MATERIALES</b>	Ninguno
<b>5. DURACION/TIEMPO</b>	45 a 60 min.

<b>SESION 20 – Prevención de recaídas</b>	
<b>1. OBJETIVOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prevenir y anticipar las recaídas.</li> <li>• Manejar adecuadamente una recaída de manera que las consecuencias adversas sean mínimas y sacar provecho de la experiencia.</li> <li>• Buscar un estilo de vida equilibrado y reducir los peligros que afectan a la salud.</li> </ul>
<b>2. TECNICA</b>	Terapia Cognitivo Conductual
<b>3. DESCRIPCION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Primero se analizan las situaciones de riesgo actuales y/o futuras, y luego, se aprenden habilidades para enfrentarse mejor a esas situaciones.</li> <li>• Desarrollo de un plan general de enfrentamiento</li> <li>• Enfrentar los impulsos</li> <li>• Entrenamiento en habilidades de negociación y asertividad</li> <li>• Métodos de resolución de problemas</li> </ul>
<b>4. MATERIALES</b>	Ninguno.
<b>5. DURACION/TIEMPO</b>	60 min.

#### **VII. TIEMPO DE EJECUCION**

Se realizarán 20 sesiones con una frecuencia de 1 a 2 sesiones por semana, con una duración de 45 a 60 minutos en cada sesión.

## **ANEXOS**

Nombre Fernando

Fecha de Nacimiento \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

Estado Civil \_\_\_\_\_ Natural de: \_\_\_\_\_

Raza: \_\_\_\_\_ Instrucción: \_\_\_\_\_

Ocupación: \_\_\_\_\_

fecha de Examen: \_\_\_\_\_ Lugar: \_\_\_\_\_ Examinado por: \_\_\_\_\_

Puntaje Correcto Equivalente	TABLA DE CONVERSIÓN AL PUNTAJE CORRECTO											SUMARIO		
	PUNTAJE PRELIMINAR											P.T.	P.P.	P.C.
Información	Comprendión	Aritmética	Semejanzas	Memoria Dígitos	Vocabulario	Símbolos Dígitos	Complejamiento Figuras	Diseño Cubos	Ordenamiento Figuras	Composición Objetos	Puntaje Correcto Equivalente			
19	29	27-28		26	17	78-80	87-90				19			
18	28	26		25		76-77	83-86	21			18			
17	27	25	18	24		74-75	79-82				17			
16	26	24	17	23	16	71-73	76-78	20			16			
15	25	23	16	22	15	67-70	72-75				15			
14	23-24	22	15	21	14	63-66	69-71	19	44-45	32	14			
13	21-22	21	14	19-20		59-62	66-68	18	42-43	30-31	13			
12	19-20	20	13	17-18	13	54-58	62-65	17	39-41	28-29	12			
11	17-18	19	12	15-16	12	47-53	58-61	15-16	35-38	26-27	11			
10	15-16	17-18	11	13-14	11	40-46	52-57	14	31-34	23-25	10			
9	13-14	15-16	10	11-12	10	42-39	47-51	12-13	28-30	20-22	9			
8	11-12	14	9	9-10		26-31	41-46	10-11	25-27	18-19	8			
7	9-10	12-13	7-8	7-8	9	22-25	35-40	8-9	21-24	15-17	7			
6	7-8	10-11	6	5-6	8	18-21	29-34	6-7	17-20	12-14	6			
5	5-6	8-9	5	4		14-17	23-28	5	13-16	9-11	5			
4	4	6-7	4	3	7	11-13	18-22	4	10-12	8	4			
3	3	5	3	2		10	15-17	3	6-9	7	3			
2	2	4	2	1		6	9	13-14	2	3-5	2			
1	1	3	1			4-5	8	12	1	2	1			
0	0	0-2	0	0-3	0-7	0-11	0	1-0	0-4	0-2	0			

## PARA CALCULAR EL DETERIORO

TEST "SE MANTIENEN"	P.C.	TEST "NO SE MANT."	P.C.	% De Pérdida
Información	8	Memoria Dígitos	4	$\frac{4}{8} \times 100 = 50\%$
Vocabulario	9	Semejanzas	1	$\frac{1}{9} \times 100 = 11\%$
Complej. Figuras	5	Diseño Cubos	7	$\frac{7}{5} \times 100 = 140\%$
Composic. Objetos	4	Símbolos Dígitos	4	$\frac{4}{4} \times 100 = 100\%$
Comprensión	6	R. Aritmético	7	$\frac{7}{6} \times 100 = 116\%$
		Ordenar Figuras	7	
97% - 14% = -5%	33		36	$\frac{36}{33} \times 100 = 108\%$

% De Pérdida

"Mantiene" - "No se Mant."

"Se Mantienen"

$$\frac{33}{33+36} = \frac{33}{69} = 0.4857 = 48.57\%$$

Corrección \_\_\_\_\_

% Pérdi. \_\_\_\_\_

$$48.57 \times \frac{5}{6} = 41 / \frac{33-30}{33} \times 100 = 0.09 \rightarrow 9\%$$

1. INFORMACION		PUNTOS 160		PUNTOS 160		PUNTOS 100	
1. Bandera		1	11. Estatura	1.60	1	21. Senadores	18
2. Pelota		1	12. Italia	Roma	1	22. Cervantes	—
3. Meses	12	1	13. Ropas	atras el ml	1	23. Temperatura	10°C
4. Termómetro		1	14. Jesús	12 de octubre 1842	0	24. Iliada	—
5. Caucho		0	15. La Vida es Sueño	—	0	25. Conductos	—
6. Presidentes	B. V. AG. O	1	16. Vaticano	donde nació J. P. Paul	1	26. Korán	—
7. Palma	avátor	1	17. Tumbes	—	0	27. Fausto	—
8. Semanas	48	0	18. Egipto	Egipto	0	28. Etnología	—
9. Trujillo	Sucre	1	19. Levadura	—	0	29. Divina Comedia	—
10. Brasil	Ocupante	0	20. Apócrifos	—	0		11

2. COMPRENSION		PUNTOS 2,160
1. Ropa	para que viste / ropa	2
2. Máquina	cosa que hace la fuerza	2
3. Sobre	lo devuelvo a la comisaría	1
4. Malas Compañías	fueras malas convivencias	1
5. Cine	caminando a la gente	0
6. Impuestos	desecho del gobierno, pagar al personal	1
7. Fierro	hay q' hacer en el momento	1
8. Trabajo	no puede hacer leyes q' regulen	0
9. Bosque	entrethane mediante la lava o los esturales	1
10. Sordos	x un problema de cerebro	0
11. Ciudad	x lo q' es centro	1
12. Casarse	constitutiva q' son casados $\leftarrow$ by	1
13. Ratón	~	0
14. Golondrina	~	0
		11

3. ARITMETICA			
	R	T	PUNTOS
1. 15"	7	1	0 1
2. 15"	2	2	0 1
3. 15"	9	1	0 1
4. 15"	4	1	0 1
5. 30"	13	11	0 1
6. 30"	30	5	0 1
7. 30"	6	1	0 1
8. 30"	—	—	0 1
9. 30"	48	3	0 1
10. 30"	16.5	16	0 1
11. 60"	36	22	0 1 2*
12. 60"	—	—	0 1 2*
13. 60"	55	4	0 1 2*
14. 120"	1/3	24	0 1 2*
			17

4. SEMEJANZAS		PUNTOS 2,160
1. Naranja - Plátano	frutas	2
2. Abrigo - Vestido	para vestir	2
3. Hacha - Serrucho	cumbros cortan	1
4. Perro - León	animales	2
5. Norte - Oeste	polar	0
6. Ojo - Oreja	tienen la misma función	0
7. Aire - Agua	los mismos componentes	0
8. Mesa - Silla	para sentarse	0
9. Huevo - Semilla	en la tierra	—
10. Poema - Estatua	ambas son literarias	—
11. Madera - Alcohol	componente	—
12. Elogio - Castigo	—	—
13. Mosca - Árbol	—	—
		17

5. MEMORIA DIG.		P
DIRECTO		
5-8-2	—	3
6-9-4	—	3
6-4-3-9	—	4
7-2-8-6	—	4
4-2-7-3-1	—	5
7-5-8-3-6	—	5
6-1-9-4-7-3	—	6
3-9-2-4-6-7	—	6
5-9-1-7-4-2-8	—	7
4-1-7-9-3-8-6	—	7
5-8-1-9-2-6-4-7	—	8
3-8-2-9-5-1-7-4	—	8
2-7-5-8-6-2-5-8-4	—	9
7-1-3-9-4-2-5-6-8	—	9
INVERSO		
2-4	—	2
5-8	—	2
6-2-9	—	3
4-1-5	—	3
3-2-7-9	—	4
4-9-6-8	—	4
1-5-2-8-6	—	5
6-1-8-4-3	—	5
5-3-9-4-1-8	—	6
7-2-4-8-5-6	—	6
8-1-2-9-3-6-5	—	7
4-7-3-9-1-2-8	—	7
9-4-3-7-6-2-5-8	—	8
7-2-8-1-9-6-5-3	—	8

D 4 + I 3 = 7

5

	PUNTOS 2,160	6. VOCABULARIO
1. Cama	2,	un artículo para reposar o dormir (núñ)
2. Buque	0	artefacto -
3. Centavo	2,	moneda -
4. Invierno	1	en invierno estación -
5. Reparar	1	corregir,
6. Desayuno	2	alimento q' se da en la mañana -
7. Fábrica	1	confección de una indumentaria, para hacer con torno, carre -
8. Tajada	0	diseño / alguien clavar de fruta
9. Juntar	2	juntarse entre personas -
10. Ocultar	2	esconder cualquier objeto -
11. Enorme	2	grande, o gigante
12. Acelerar	2	hacerlo rápido
13. Frase	0	oración, a un tanto, verboria.
14. Regularizar	0	regular algún objeto
15. Empezar	1	empezar cualquier W -
16. Ponderar	—	
17. Caverna	1	en Túnel dentro de un cerro
18. Designar	2	nombrar a una persona
19. Doméstico	2	cocinero, empleado
20. Consumir	0	bebér,
21. Terminar	1	acabar cualquier obra -
22. Obstruir	1	interrumpir cualquier W -
23. Remordimiento	0	sent. q' tiene en el q' puede ser bueno o malo
24. Santuario	0	retiro donde es un santo, o iglesia.
25. Incomparable	2	q' no es = a nadie(s)
26. Refractario	0	
27. Calamidad	1	lo peor de cualquier W q' haya hecho mal
28. Fortaleza	—	
29. Tranquilo	2	persona q' vive en paz sin remordimientos
30. Edificio	2	construcción de varios pisos.
31. Compasión	1	pena -
32. Tangible	0	persona q' cumple deseos -
33. Perímetro	1	marca de un terreno
34. Audaz	0	rápido, brusco
35. Ominoso	—	
36. Invectiva	—	
37. Abrumar	1	
38. Plagiar	1	Copiar -
39. Cercar	0	asustar
40. Parodia	—	
	35	

9	2	8	1	7	9	4	6	8	5	9	7	1	8	5	2	9	4	8	6	3	7	9	8		
6	2	5	1	9	2	8	3	7	4	6	5	9	4	8	3	7	2	6	1	5	4	6	3	7	
1	5	4	2	7	6	3	5	7	2	8	5	4	6	3	7	2	8	1	9	5	8	4	7	3	
2	1	3	7	2	4	8	1	5	4	2	1	3	2	1	4	2	3	5	2	3	1	4	6	3	-
1	-	7	A	T	L	X	-	V	L	1	-	7	-	L	T	L	V	1	7	-	L	0	J	EJEMPLOS	

DIGITOS	1	-	2	3	4	5	6	7	8	9	PUNTOS	18
SIMBOLOS	1	-	2	3	4	5	6	7	8	9		

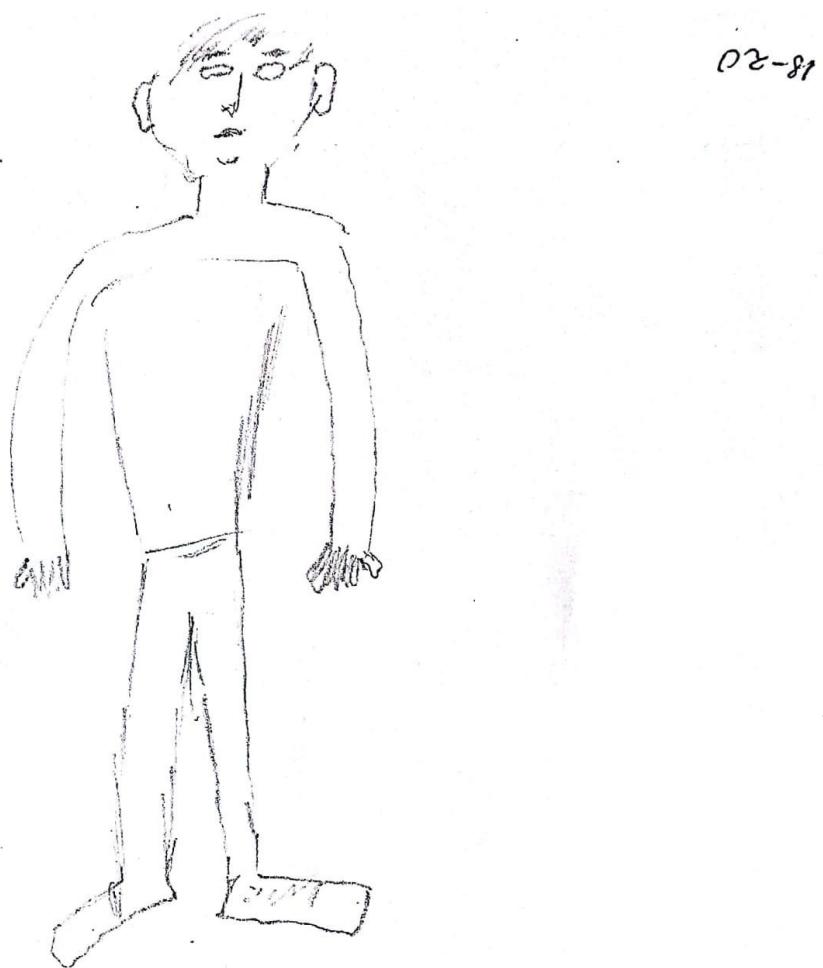
8. COMPLETAMIENTO FIGURAS		9. DISEÑO CUBOS		10. ORDENAMIENTO FIGURAS											
	PUNTOS 160														
1. Perilla	1	1.	24	1.	16"										
2. Cola	1	2.	2	2.	08"										
3. Nariz	1	3.	09"	3.	06"										
4. Manzuela	0	4.	16"	4.	55"										
5. Rombo	0	5.	19"	5.	22"										
6. Agua	1	6.	31"	6.	11"										
7. Puente	0	7.	2' 35"	7.	02"										
8. Clavija	0	8.	2' 15"	8.	26-40 1-25										
9. Cuerda	0	9.	2' 15"	9.	02 14 5 6										
10. Filamento	0														
11. Laurel	1														
12. Huellas	0														
13. Tacna	0														
14. Chimeneas	1														
15. Pata	0														
16. Imagen Brazo	1														
17. Dedo	0														
18. Sombra	0														
19. Estrigo	0														
20. Nieve	0														
21. Ceja	1														
	7		24		16										
Puntos															
11. COMPOSICION OBJETOS															
	Tiempo	Puntos													
Hombre	120"	0	1	2	3	4	5	6	7	8	16-20	11-15	1-15		
Perfil	—	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	38-45	26-37	1-25	
Mano	120"	1	09'	0	1	2	3	4	5	6	7	8	41-50	21-40	1-20
Elefante	—	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	31-50	21-30	1-20

**INVENTARIO CLINICO MULTIAXIAL DE MILLON (II)**  
HOJA DE RESPUESTA

APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRE(S)	
Yeruldo			
SEXO		FECHA DE NACIMIENTO	LUGAR DE NACIMIENTO
MASCULINO	FEMENINO	AÑO      AÑO      DIA	/ /

Marque con un aspa (X) la letra V (Verdadero) o F (Falso), según sea su respuesta:

1 V F	31 X F	61 V R	91 V F	121 V R	151 X F
2 V R	32 X F	62 V R	92 V R	122 X F	152 V R
3 X F	33 X F	63 X F	93 V R	123 V R	153 X F
4 X F	34 X F	64 V R	94 V R	124 V R	154 V R
5 V R	35 V R	65 V R	95 X F	125 V R	155 X F
6 V R	36 V R	66 X F	96 X F	126 X F	156 V R
7 V R	37 V R	67 X F	97 X F	127 X F	157 X F
8 X F	38 V R	68 X F	98 X F	128 X F	158 X F
9 X F	39 X F	69 V R	99 X F	129 V R	159 V R
10 X F	40 X F	70 V R	100 V R	130 V R	160 X F
11 X F	41 X F	71 X F	101 X F	131 X F	161 V F
12 X F	42 X F	72 X F	102 X F	132 X F	162 X F
13 V R	43 V R	73 V R	103 V R	133 X F	163 X F
14 V R	44 V R	74 V R	104 V R	134 X F	164 V R
15 V R	45 X F	75 V R	105 V R	135 X F	165 X F
16 X F	46 X F	76 X F	106 X F	136 X F	166 V R
17 V R	47 X F	77 X F	107 X F	137 X F	167 X F
18 X F	48 V R	78 X F	108 X F	138 X F	168 V F
19 V F	49 X F	79 X F	109 X F	139 X F	169 V R
20 X F	50 X F	80 V R	110 X F	140 V R	170 X F
21 V F	51 X F	81 V R	111 X F	141 X F	171 X F
22 X F	52 X F	82 V R	112 V R	142 V R	172 V R
23 X F	53 X F	83 V R	113 X F	143 X F	173 X F
24 V R	54 X F	84 X F	114 X F	144 X F	174 X F
25 X F	55 X F	85 X F	115 X F	145 X F	175 V R
26 V R	56 X F	86 X F	116 V R	146 X F	
27 X F	57 X F	87 V R	117 X F	147 V R	
28 X F	58 X F	88 X F	118 X F	148 V R	
29 X F	59 X F	89 X F	119 V R	149 X F	
30 X F	60 X F	90 V R	120 X F	150 X F	



2

Q8-30

