

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ingeniería

Escuela Profesional de Ingeniería de Minas

**INFLUENCIA DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES APLICANDO EL
MÉTODO CENSOPAS – COPSOQ EN LA SATISFACCIÓN LABORAL
DE LOS COLABORADORES DE CONSORCIO PTAP CALANA
EN TACNA EN EL AÑO 2023**

TESIS

Presentada por:

Bach. Carlos Roger Maquera Huarahuara

Para optar el Título Profesional de:

INGENIERO DE MINAS

TACNA - PERÚ

2024

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ingeniería

Escuela Profesional de Ingeniería de Minas

INFLUENCIA DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES APLICANDO EL METODO CENSOPAS – COPSOQ EN LA SATISFACCION LABORAL DE LOS COLABORADORES DE CONSORCIO PTAP CALANA EN TACNA EN EL AÑO 2023

Tesis sustentada y aprobada el 25 de julio del 2024 estando integrado el Jurado
Calificador por

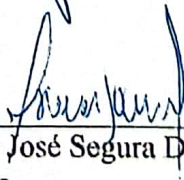
PRESIDENTE


Dr. Dante Ulises Morales Cabrera

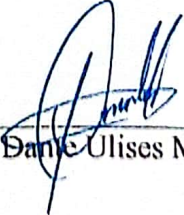
1er MIEMBRO
(SECRETARIO)


Dr. Julio Miguel Fernández Prado

2do MIEMBRO
(VOCAL)


Dr. Jorge José Segura Dávila

ASESOR



Dr. Dante Ulises Morales Cabrera

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, Dr. DANTE ULISES MORALES CABRERA, en mi condición de asesor acreditado por la resolución de Facultad N° 8331-2023-FAIN/UNJBG de la tesis titulado: "INFLUENCIA DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES APLICANDO EL METODO CENSOPAS-COPSOQ EN LA SATISFACCION LABORAL DE LOS COLABORADORES DE CONSORCIO PTAP CALANA EN TACNA EN EL AÑO 2023".

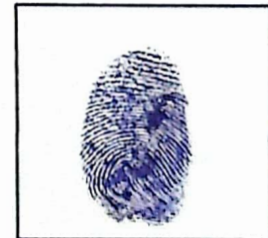
Presentado por el Bachiller MAQUERA HUARAHUARA, CARLOS ROGER. Para optar el título profesional de Ingeniero de Minas.

Habiendo cumplido con lo establecido en el reglamento de originalidad y de similitud de trabajo de investigación y producto intelectual, considerando que según la revisión, evaluación y análisis realizado a través del **software de similitud textual** TURNITIN cuenta con el **nivel de similitud permitido cuyo porcentaje es 8 %**. Por lo que **CERTIFICO LA SIMILARIDAD** de la TESIS enunciado líneas arriba, la cual esta expedida para continuar con los trámites para la obtención de TITULO PROFESIONAL, según corresponda consiguientemente la publicación en el repositorio institucional.


FIRMA ASESOR

Nombres y apellidos, DNI


Dante Ulises Morales Cabrera
00432101



Huella digital

FIRMA TESISTA

Nombres y apellidos, DNI


Carlos Roger Maquera Huarahuara
71206385



Huella digital

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación lo dedico a mis padres por su incondicional apoyo y por darme una educación con valores que han hecho en mi una persona responsable y firme en sus decisiones.

A los ingenieros de la facultad de ingeniería de minas por sus enseñanzas teóricas.

A dios por guiarme en el buen camino y darme salud.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi familia por estar a mi lado en el trascurso de este trabajo de investigación, y poder culminarlo satisfactoriamente.

A mis amigos por haberme alentado a seguir y no estancarme en algún problema que se me presento.

A Dios por ser quien guía mi camino.

CONTENIDO

DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	V
CONTENIDO	VI
ÍNDICE DE TABLAS	XI
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XIV
RESUMEN	XVII
ABSTRACT.....	XVIII
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del Problema.....	2
1.1.1 Antecedentes del Problema	2
1.2 Formulación del problema	3
1.2.1 Problema Principal.....	3

1.2.2 Problemas Específicos.....	4
1.3 Justificación e importancia de la investigación	4
1.3.1 Justificación	4
1.3.2 Importancia	5
1.4 Alcances y limitaciones	5
1.4.1 Alcances	5
1.4.2 Limitaciones	5
1.5 Objetivos de la investigación	6
1.5.1 Objetivo General	6
1.5.2 Objetivos Específicos.....	6
1.6 Hipótesis	6
1.6.1 Hipótesis General	6
1.6.2 Hipótesis Específicas	7

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del Estudio.....	8
2.2 Bases teóricas	12
2.2.1 Factores de Riesgo Psicosocial Método Censopas – Copsoq.....	12

2.2.1.1 Dimensión (D1): Exigencias Psicológicas.....	13
2.2.1.2 Dimensión (D2): Conflicto Trabajo – Familia	15
2.2.1.3 Dimensión (D3): Control sobre el Trabajo.	16
2.2.1.4 Dimensión (D4): Apoyo Social y Calidad de Liderazgo	17
2.2.1.5 Dimensión (D5): Compensaciones del Trabajo	18
2.2.1.6 Dimensión (D6): Capital Social.....	19
2.2.1.7 Dimensión (D7): Salud, Estrés, Burnout y Satisfacción	20
2.2.2 Factores de satisfacción laboral	21
2.3 Definición de términos	24

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo y diseño de la investigación.....	30
3.1.1 Tipo de investigación	30
3.1.2 Diseño de la investigación.....	31
3.2 Población y muestra	32
3.2.1 Tamaño de la población	32
3.2.2 Tamaño de la muestra	32
3.3 Operacionalización de variables.....	34

3.3.1 Operacionalización variable independiente: Riesgo Psicosocial	34
3.3.2 Operacionalización variable dependiente: Satisfacción laboral	36
3.4 Técnicas e instrumentos para recolección de datos	37
3.5 Procesamiento y análisis de datos	37
3.5.1 Paso 1: Criterios de selección, inclusión y número de participantes.....	38
3.5.2 Paso 2: Selección del método de medición	38
3.5.3 Paso 3: Aplicación del cuestionario.....	41
3.5.4 Paso 4: Proceso de codificación, calificación, tabulación y análisis de datos	42

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados	44
4.1.1 Riesgo psicosocial	44
4.1.1.1 Análisis Figura e interpretación cuantitativa y cualitativa de resultados por dimensiones y subdimensiones	47
4.1.2 Satisfacción laboral	79
4.1.2.1 Análisis Figura e interpretación cuantitativa y cualitativa de resultados por dimensiones y subdimensiones	79
4.1.3 Prueba Estadística	105

4.1.3.1 Resultados respecto a los objetivos	105
4.1.3.2 Resultados respecto a la Hipótesis	111
CONCLUSIONES	120
RECOMENDACIONES.....	121
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	122
ANEXOS	125

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de operacionalización de Variable independiente	34
Tabla 2 Matriz de operacionalización de Variable Dependiente	36
Tabla 3 Resumen de las características sociodemográficas de los participantes	38
Tabla 4 Ficha técnica del método CENSOPAS COPSOQ	39
Tabla 5 Composición del método por categorías	40
Tabla 6 Dimensiones población total	44
Tabla 7 Dimensiones subpoblación personal administrativo	45
Tabla 8 Dimensiones subpoblación personal obrero.....	46
Tabla 9 Resultado dimensión 1 subpoblación personal administrativo	49
Tabla 10 Resultado dimensión 1 subpoblación personal obrero.....	50
Tabla 11 Resultado dimensión 2 subpoblación personal administrativo	51
Tabla 12 Resultado dimensión 2 subpoblación personal obrero.....	51
Tabla 13 Resultado dimensión 2 subpoblación personal administrativo	53
Tabla 14 Resultado dimensión 2 subpoblación personal obrero.....	54
Tabla 15 Resultado dimensión 2 subpoblación personal administrativo	55
Tabla 16 Resultado dimensión 2 subpoblación personal obrero.....	55
Tabla 17 Resultado dimensión 4 población total	58
Tabla 18 Resultado dimensión 4 subpoblación personal administrativo	60
Tabla 19 Resultado dimensión 4 subpoblación personal obrero.....	61
Tabla 20 Resultado dimensión 5 subpoblación personal administrativo	62

Tabla 21	Resultado dimensión 5 subpoblación personal obrero.....	63
Tabla 22	Resultado dimensión 6 subpoblación personal administrativo	65
Tabla 23	Resultado dimensión 6 subpoblación personal obrero.....	66
Tabla 24	Resultado dimensión 7 población total “salud general”	67
Tabla 25	Resultado dimensión 7 población total “salud mental”	69
Tabla 26	Resultado dimensión 7 población total “salud mental”	70
Tabla 27	Resultado dimensión 7 población total “salud mental”	72
Tabla 28	Resultado dimensión 7 población total “burnout”	73
Tabla 29	Resultado dimensión 7 población total “estrés”.....	75
Tabla 30	Resultado dimensión 7 población total “estrés”.....	76
Tabla 31	Resultado dimensión 7 población total “satisfacción general”	78
Tabla 32	Resultado dimensión 1 condición física “ítem 1 satisfacción laboral”	80
Tabla 33	Resultado dimensión 1 condición física “ítem 2 satisfacción laboral”	81
Tabla 34	Resultado dimensión 1 condición física “ítem 3 satisfacción laboral”	83
Tabla 35	Resultado dimensión 1 condición física “ítem 4 satisfacción laboral”	84
Tabla 36	Resultado dimensión 2 beneficio laboral “ítem 5 satisfacción laboral”.....	86
Tabla 37	Resultado dimensión 2 beneficio laboral “ítem 6 satisfacción laboral”	87
Tabla 38	Resultado dimensión 3 política administrativa “ítem 7 satisfacción laboral”	89
Tabla 39	Resultado dimensión 4 relación social “ítem 8 satisfacción laboral”	90
Tabla 40	Resultado dimensión 4 relación social “ítem 9 satisfacción laboral”	92
Tabla 41	Resultado dimensión 5 desarrollo personal “ítem 10 satisfacción laboral”	93
Tabla 42	Resultado dimensión 5 desarrollo personal “ítem 11 satisfacción laboral”	95
Tabla 43	Resultado dimensión 5 desarrollo personal “ítem 12 satisfacción laboral”	96

Tabla 44 Resultado dimensión 5 desarrollo personal “ítem 13 satisfacción laboral”	98
Tabla 45 Resultado dimensión 6 desempeño de tareas “ítem 14 satisfacción laboral”	99
Tabla 46 Resultado dimensión 6 desempeño de tareas “ítem 15 satisfacción laboral”	101
Tabla 47 Resultado dimensión 7 relación con la autoridad “ítem 16 satisfacción laboral” .	102
Tabla 48 Resultado dimensión 7 relación con la autoridad “ítem 17 satisfacción laboral” .	104
Tabla 49 Resultado de Satisfacción Laboral	105
Tabla 50 Resultado objetivo específico I	107
Tabla 51 Resultados objetivo específico II	109
Tabla 52 Evaluación de la normalidad de las variables riesgo psicosocial y satisfacción laboral.....	112
Tabla 53 Nivel de coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre riesgos psicosociales y satisfacción laboral.....	115
Tabla 54 Contingencia de los niveles de riesgos psicosociales	116
Tabla 55 Prueba de hipótesis específica I mediante chi cuadrada sobre el nivel de riesgo psicosocial.....	117
Tabla 56 Tabla de contingencia de los niveles de satisfacción laboral	118
Tabla 57 Prueba de hipótesis específica II mediante chi cuadrada sobre el nivel de satisfacción laboral.....	119

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Descripción de factores según Herzberg	22
Figura 2	Condiciones de trabajo	26
Figura 3	Concepto de Salud.....	28
Figura 4	Circulo de Mobbing.....	29
Figura 5	Relación de Variables.....	31
Figura 6	Dimensiones población total	45
Figura 7	Dimensiones subpoblación personal administrativo	46
Figura 8	Dimensiones subpoblación personal obrero	47
Figura 9	Resultado dimensión 1 subpoblación personal administrativo.....	49
Figura 10	Resultado dimensión 1 subpoblación personal obrero	50
Figura 11	Resultado dimensión 4 población total.....	59
Figura 12	Resultado dimensión 4 subpoblación personal administrativo.....	60
Figura 13	Resultado dimensión 4 subpoblación personal obrero	61
Figura 14	Resultado dimensión 5 subpoblación personal administrativo.....	63
Figura 15	Resultado dimensión 5 subpoblación personal obrero	64
Figura 16	Resultado dimensión 6 subpoblación personal administrativo.....	65
Figura 17	Resultado dimensión 6 subpoblación personal obrero	66
Figura 18	Resultado dimensión 7 población Total “salud general”.....	68
Figura 19	Resultado dimensión 7 población total “salud mental”	69
Figura 20	Resultado dimensión 7 población total “salud mental”	71

Figura 21	Resultado dimensión 7 población total “salud mental”	72
Figura 22	Resultado dimensión 7 población total “burnout”	74
Figura 23	Resultado dimensión 7 población total “estrés”	75
Figura 24	Resultado dimensión 7 población total “estrés”	77
Figura 25	Resultado dimensión 7 población total “satisfacción general”	78
Figura 26	Resultado dimensión 1 condición física “ítem 1 satisfacción laboral”	80
Figura 27	Resultado dimensión 1 condición física “ítem 2 satisfacción laboral”	82
Figura 28	Resultado dimensión 1 condición física “ítem 3 satisfacción laboral”	83
Figura 29	Resultado dimensión 1 condición física “ítem 4 satisfacción laboral”	85
Figura 30	Resultado dimensión 2 beneficio laboral “ítem 5 satisfacción laboral”	86
Figura 31	Resultado dimensión 2 beneficio laboral “ítem 6 satisfacción laboral”	88
Figura 32	Resultado dimensión 3 política administrativa “ítem 7 satisfacción laboral”	89
Figura 33	Resultado dimensión 4 relación social “ítem 8 satisfacción laboral”	91
Figura 34	Resultado dimensión 4 relación social “ítem 9 satisfacción laboral”	92
Figura 35	Resultado dimensión 5 desarrollo personal “ítem 10 satisfacción laboral”	94
Figura 36	Resultado dimensión 5 desarrollo personal “ítem 11 satisfacción laboral”	95
Figura 37	Resultado dimensión 5 desarrollo personal “ítem 12 satisfacción laboral”	97
Figura 38	Resultado dimensión 5 desarrollo personal “ítem 13 satisfacción laboral”	98
Figura 39	Resultado dimensión 6 desempeño de tareas “ítem 14 satisfacción laboral”	100
Figura 40	Resultado dimensión 6 desempeño de tareas “ítem 15 satisfacción laboral”	101
Figura 41	Resultado dimensión 7 relación con la autoridad “ítem 16 satisfacción laboral”	103
Figura 42	Resultado dimensión 7 relación con la autoridad “ítem 17 satisfacción laboral”	104
Figura 43	Resultado respecto a la satisfacción laboral	106

Figura 44 Resultado objetivo específico I.....	107
Figura 45 Resultados objetivo específico II.....	109
Figura 46 Diagrama de dispersión de los puntajes directos de riesgos psicosociales y satisfacción laboral.....	114

RESUMEN

Actualmente Consorcio PTAP Calana desarrolla la Construcción y Equipamiento de una Nueva Planta de Tratamiento de Agua Potable de Calana, Distrito de Calana, Provincia de Tacna, Región de Tacna.

Por ende, el presente trabajo de investigación **INFLUENCIA DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES APLICANDO EL METODO CENSOPAS – COPSOQ EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE CONSORCIO PTAP CALANA EN TACNA EN EL AÑO 2023**, nos permitirá explicar una nueva metodología para poder reducir los riesgos psicosociales y aumentar la satisfacción laboral para el beneficio de los colaboradores de la empresa Consorcio PTAP Calana.

El nivel de investigación que se va a usar es relacional lo cual nos permitirá evaluar las causas que generan los riesgos psicosociales aplicando el método CENSOPAS – COPSOQ en la satisfacción del personal de Consorcio PTAP Calana.

Entonces nos permitirá dar soluciones de acuerdo a la evaluación correspondiente aplicando los indicadores, así obtendremos la satisfacción de los colaboradores de Consorcio PTAP Calana.

Palabras clave: riesgo psicosocial, satisfacción laboral.

ABSTRACT

Currently, the PTAP Calana Consortium is developing the Construction and Equipment of a New Drinking Water Treatment Plant in Calana, District of Calana, Province of Tacna, Region of Tacna.

Therefore, this research work **INFLUENCE OF PSYCHOSOCIAL RISKS APPLYING THE CENSOPAS – COPSOQ METHOD ON THE JOB SATISFACTION OF THE EMPLOYEES OF THE PTAP CALANA CONSORTIUM IN TACNA IN THE YEAR 2023**, will allow us to explain a new methodology to reduce psychosocial risks and increase job satisfaction for the benefit of the employees of the PTAP Calana Consorcio company.

The level of research that will be used is relational, which will allow us to evaluate the causes that generate psychosocial risks by applying the CENSOPAS – COPSOQ method to the satisfaction of the PTAP Calana Consortium staff.

Then it will allow us to provide solutions according to the corresponding evaluation by applying the indicators, thus obtaining the satisfaction of the collaborators of Consorcio PTAP Calana.

Keywords: psychosocial risk, job satisfaction.

INTRODUCCIÓN

El desarrollo del presente trabajo de investigación titulada “Influencia de los riesgos psicosociales aplicando el método censopas copsoq en la satisfacción laboral de los colaboradores del consorcio PTAP calana en Tacna en el año 2023” consta de 8 capítulos estructurados, siendo los siguientes.

En el capítulo I, se describe el planteamiento del problema, el cual está comprendida por la descripción del problema, formulación del problema, justificación e importancia, alcances y limitaciones, objetivos e hipótesis de la investigación.

En el capítulo II, describe el marco teórico el cual es la base para el desarrollo de la presente investigación, antecedentes de estudio.

En el capítulo III, se desarrolla el marco metodológico que establece el tipo de investigación, población y muestra, Operacionalización de las variables, técnicas de recolección de datos y su procesamiento. Y análisis de datos.

En el capítulo IV, se presentarán los resultados y discusiones de la investigación.

En el capítulo V, menciona las conclusiones de la investigación.

En el capítulo VI, se describe las recomendaciones de la investigación.

En el capítulo VII, se presenta las referencias bibliográficas

En el capítulo VIII, se presentan los anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del Problema

1.1.1 Antecedentes del Problema

Las organizaciones y empresas buscan mantener un contexto de cambio tanto económico como social y estos están definidos por el de presidir de colaboradores que se alineen a sus objetivos encontrándose ellos en una condición de salud física y psicológica adecuada.

El reconocimiento de la relevancia de los elementos psicosociales para el bienestar de los empleados ha ido incrementándose progresivamente. (Málaga, 2013)

Asimismo, la evolución de la Seguridad y Salud Ocupacional se ha percibido en la protección, de la seguridad salud y bienestar de los colaboradores que se encuentren involucrados.

La ley N°29783 “Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo” en el artículo 1 define como objetivo “Promover una cultura de prevención de riesgos laborales en el país. Para ello, cuenta con el deber de prevención de los empleadores, el rol de fiscalización y control del estado y la participación de los trabajadores y sus organizaciones sindicales, quienes, a través del dialogo, velan por la promoción, difusión y cumplimiento de la normativa sobre la materia”

Es por ello que los factores psicosociales consisten una medida de prevención de riesgos laborales basado en el compromiso de una alta dirección y en los colaboradores de la organización.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema Principal

¿Cuál es la influencia de los riesgos psicosociales aplicando el método CENSOPAS – COPSOQ en la satisfacción laboral de los colaboradores de Consorcio PTAP Calana?

1.2.2 Problemas Específicos

- a) ¿Cuál es la influencia de los riesgos psicosociales aplicando el método CENSOPAS – COPSOQ que reciben los colaboradores de Consorcio PTAP Calana?

- b) ¿Cómo es la satisfacción laboral de los Colaboradores de Consorcio PTAP Calana?

1.3 Justificación e importancia de la investigación

1.3.1 Justificación

La salud mental de todos los colaboradores en cualquier organización y empresa es de mucha importancia ya que en ella se ve reflejada el compromiso hacia la seguridad propia del trabajador, pero no todas las medidas son tomadas en función a los riesgos psicosociales a los que los colaboradores están expuestos, por eso se busca definir el nivel de riesgos psicosocial aplicando el método CENSOPAS – COPSOQ a los colaboradores de Consorcio PTAP Calana para definir su satisfacción laboral.

1.3.2 Importancia

La importancia de este estudio radica en enfocar una metodología que permita evaluar la satisfacción laboral mediante el análisis de riesgo psicosocial apoyado del método censopas – copsoq.

1.4 Alcances y limitaciones

1.4.1 Alcances

El presente estudio se realiza a los colaboradores de consorcio ptap Calana para así mediante el método censopas copsoq medir el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores.

1.4.2 Limitaciones

La investigación se delimito temáticamente con la aplicación del método CENSOPAS – COPSOQ para el estudio de los Riesgos Psicosociales.

Asimismo, se delimito de manera centrada en la recopilación de información a través de encuestas realizadas a los colaboradores de Consorcio PTAP Calana en el año 2023.

1.5 Objetivos de la investigación

1.5.1 Objetivo General

Determinar la influencia de los riesgos psicosociales aplicando el método CENSOPAS – COPSOQ en la satisfacción laboral de los colaboradores de Consorcio PTAP Calana.

1.5.2 Objetivos Específicos

- a) Analizar la influencia de los riesgos psicosociales aplicando el método CENSOPAS – COPSOQ que reciben los colaboradores de Consorcio PTAP Calana.

- b) Evaluar la satisfacción laboral de los colaboradores de Consorcio PTAP Calana.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis General

Si los riesgos psicosociales aplicando el método CENSOPAS – COPSOQ son importantes en la satisfacción laboral.

Entonces en los colaboradores de Consorcio PTAP Calana los riesgos psicosociales son bajos influyendo favorablemente en la satisfacción laboral.

1.6.2 Hipótesis Específicas

- a) En los colaboradores de Consorcio PTAP Calana los riesgos psicosociales aplicando el método CENSOPAS – COPSOQ es adecuado.

- b) En los colaboradores de Consorcio PTAP Calana la satisfacción laboral es adecuada.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del Estudio

Para contrastar el estudio se realiza la búsqueda de antecedentes, que contengan las variables de estudio de la presente investigación, considerando en ella investigaciones nacionales e internacionales y revistas.

NIVEL NACIONAL

(León, 2015) realiza el estudio titulado “Relación entre riesgo psicosocial y desempeño laboral en una empresa de comercialización automotriz” cuya finalidad era analizar los riesgos psicosociales de los colaboradores de la empresa VEHYSA S.A. Los resultados en relación a la Dimensión Exigencias Psicológicas, evidenció que el 60% de los colaboradores establecen como desfavorable la dimensión Exigencias Psicológicas, 10% favorable y 30% un criterio intermedio.

En la Dimensión Trabajo Activo y Posibilidades de Desarrollo, el 90% de los colaboradores establecen como favorable la dimensión Trabajo Activo y Posibilidad de Desarrollo y 10% un criterio intermedio. En la Dimensión Inseguridad, el 85% de colaboradores establecen como desfavorable la dimensión Inseguridad y 15% un criterio intermedio. En la Dimensión Apoyo Social y Calidad de Liderazgo, el 10% de los colaboradores establecen como desfavorable la dimensión Apoyo Social y Calidad de Liderazgo, 75% favorable y 15% un criterio intermedio, finalmente en la Dimensión Doble Presencia, un 60% de colaboradores establecen como desfavorable la dimensión de la Doble Presencia, 10% favorable y 30% un criterio intermedio.

(Macedo & Enriquez, 2018) realizan el estudio “Influencia de los factores de riesgo psicosocial en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de una empresa de extracción minera, Arequipa, 2017”, busca determinar los factores de riesgo psicosocial en la satisfacción laboral del área de producción, dando como resultado una relación inversamente proporcional y significativa entre las 2 variables, lo que significa que a mayores factores de riesgo psicosocial menor será la presencia de satisfacción laboral en los trabajadores.

(Risco & Chullunquia, 2020) realizan el estudio “Factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de Trujillo”, se define que el 36% de los encuestados tienen entre 36 a 45 años de edad, el 26% tienen entre 26 a 35 años, el 16% tienen entre 45 a 55 años, el 15% tienen más de 55 años, y finalmente el 8% tiene menos de 26 años; denotan que la mayoría de encuestados está entre 26 a 45 años de edad equivaliendo a un 62%. Asimismo, el 70% de dichos encuestados no tienen conocimiento sobre los riesgos psicosociales,

en tanto que el 30% de los encuestados tienen conocimiento sobre los riesgos psicosociales, denotándose que la mayoría no conoce sobre los riesgos psicosociales.

(Zegarra, 2020) en la investigación titulada “Factores psicosociales en operarios del rubro industrial, clientes de una consultora, Lima – Perú”, con una muestra de 150 trabajadores, concluye que el 40.7% presenta riesgo medio en su lugar de trabajo y reconocen que su área laboral es inadecuada dificultando sus actividades cotidianas y desempeño; también un 65.4% presenta un riesgo alto en el factor de carga, dando a entender que trabajan bajo esfuerzo físico y mental requiriendo mayor demanda de atención a las actividades; finalmente un 50.6% presenta riesgo en el factor de exigencias laborales en un nivel alto, donde laboran bajo las exigencias físicas, mentales y de productividad que impone la organización, afectando la salud del colaborador.

NIVEL INTERNACIONAL

(Eugenio, 2018) en su investigación titulada “factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: el caso del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda., de la ciudad de Quito”, concluye que la rotación del personal juega un papel importante en la satisfacción que tenga el colaborador y estos dependerá de los del grado en que los riesgos psicosociales estén presentes dentro del puesto de trabajo y de la organización; no siempre una recompensa monetaria es lo que las personas buscan o necesitan, sino también aspectos como localización de la empresa, prestigio de la empresa, buenos compañeros de trabajo, capacitación constante, planes de desarrollo y carrera; por ultimo concluye que los ambientes saludables y la buena condición de salud de los

colaboradores es responsabilidad de toda organización y son factores determinantes en el buen desempeño de sus actividades y para el rendimiento de las organizaciones.

(Jimenez, Fernández, & Galindo, 2022) en la investigación titulada “Factores de riesgo psicosocial y su relación con el desempeño del personal de la empresa de transporte de carga Transvolcarga S.A., Bogotá-Colombia” concluye que la dimensión de doble presencia tiene una afectación importante

REVISTA

(Sanchez Trujillo & Vargas, 2017) en su investigación titulada “Satisfacción laboral en los entornos de trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio”, define que el éxito de las organizaciones radica de manera importante en la búsqueda de integrar al trabajador en los proyectos empresariales, que el factor humano es la base para lograr la competitividad y se debe contar con personal motivado y calificado;

(Tisoc, Zavaleta, Quintanilla, & López, 2020) en su investigación titulada “Propuesta de mejora de la satisfacción laboral en el área administrativa de una empresa importadora en lima 2020” publicada en la revista INNOVA RESEARCH JOURNAL; presenta el problema ¿Cómo se puede mejorar la satisfacción laboral dentro del área administrativa de una empresa importadora, Lima 2020?, dando como resultado los factores que afectan la satisfacción laboral siendo una de ella la

remuneración no acorde a las labores realizadas, el deterioro en las relaciones humanas y la carencia de reconocimiento al mérito, así mismo la subcategoría beneficios laborales y/o remunerativos y la subcategoría relaciones sociales, son las que cuentan con mayor número de observaciones negativas; recomendando priorizar las acciones que brinden solución, aplicando talleres prácticos para la mejora de las relaciones humanas en la organización.

(Trabajo, 2003) en la publicación de nombre “El método COPSOQ (istas21, psqcat21) de evaluación de riesgos psicosociales”, presenta la guía definiendo los factores de riesgo psicosociales característico de las condiciones de trabajo de la organización que afectan la salud de las personas denominado también estrés, asociado a los trastornos a corto plazo (ansiedad, depresión).

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Factores de Riesgo Psicosocial Método Censopas – Copsoq

La Organización Mundial de la Salud caracteriza los Riesgos Psicosociales como el producto de la dinámica entre el empleado, el entorno laboral, las circunstancias organizativas y el contentamiento en el trabajo, lo cual se refleja en su bienestar, teniendo la potencialidad de influir en el rendimiento laboral y en la salud del trabajador.

Asimismo, los riesgos psicosociales del personal que trabaja en una empresa están definidos dentro de las dimensiones del método CENSOPAS – COPSOQ las cuales se detallan a continuación:

2.2.1.1 Dimensión (D1): Exigencias Psicológicas

Comprende dos aspectos.

- **Aspecto Cuantitativo:** referido al volumen del trabajo y el tiempo asignado para realizarlo.

- **Tipo de tarea:** dimensión vinculada a la premisa de que las demandas psicológicas varían en función de si la labor implica o no interacción y servicio hacia otras personas, destacando especialmente las demandas psicológicas de naturaleza emocional.

Además, comprende las siguientes Subdimensiones:

- **Requerimientos psicológicos cuantitativos:** surgen como consecuencia de la carga de trabajo y están relacionados con el ritmo y el tiempo requerido para completar el trabajo. Son elevadas cuando nuestra carga de

trabajo excede la cantidad de trabajo que podemos realizar en el tiempo asignado. Considerando como aspectos la falta de personal, medición incorrecta del tiempo, mala planificación, también podría relacionarse con deficiencias en la estructura salarial, la tecnología, los materiales o los procesos de trabajo. Las elevadas exigencias cuantitativas pueden dar lugar a jornadas laborales más largas.

- **Ritmo laboral:** la intensidad del trabajo está relacionada con la cantidad y el tiempo. Debido a que están estrechamente relacionados con las exigencias cuantitativas, teniendo muchas veces un origen común, pero cabe señalar que el ritmo puede variar dentro de una misma carga o en diferentes situaciones.
- **Pretensiones de ocultar emociones:** estos son requisitos que buscan mantener una apariencia neutral independientemente del comportamiento del usuario o cliente. Existen otros casos, donde este tipo de exigencia también pueden aplicarse a las relaciones con directivos y compañeros, con proveedores fuera del lugar de trabajo.
- **Exigencias psicológicas emocionales:** requisito no aplicable a situaciones emocionales (o captura de emociones) que surgen de las relaciones interpersonales involucradas en el trabajo, especialmente en profesiones donde las personas reciben servicios y el objetivo es provocar un cambio

en ellas, aprender habilidades; pudiendo así incluir la comunicación de sentimientos y emociones con ellos. Las exigencias emocionales están relacionadas con la naturaleza de las tareas y es imposible de evitar, es por ello que requieren de habilidades específicas.

2.2.1.2 Dimensión (D2): Conflicto Trabajo – Familia

Responder simultáneamente a las exigencias del trabajo profesional y a las responsabilidades domésticas y familiares puede repercutir de forma adversa en la salud y el bienestar. La gestión de ambas esferas incrementa las demandas y el volumen de horas laborales (doble carga o doble jornada), y el requerimiento de armonizar ambos ámbitos introduce además un contraste de horarios, ya que ambos constituyen elementos de una realidad similar de carácter social.

- **Doble presencia:** Se refiere a las demandas que surgen de manera sincrónica y simultánea del entorno laboral y del ámbito doméstico-familiar. Estas demandas se consideran elevadas cuando las obligaciones del trabajo entran en conflicto con las responsabilidades familiares. En el ámbito de trabajo, esto se encuentra vinculado con las demandas cuantificables, la entidad, permanencia, prolongación o alteración del horario laboral, así como con el grado de autonomía que se tiene sobre dicho horario.

2.2.1.3 Dimensión (D3): Control sobre el Trabajo.

Está asociado con la salud e implica dos subdimensiones: influencia (o autonomía) y posibilidades de desarrollo.

- **Influencia:** margen de autonomía relacionado a las tareas que se realiza y su forma de desarrollo. Basado en la participación de cada trabajador para la toma de decisiones sobre aspectos, métodos de trabajo y dirección
- **Posibilidades de desarrollo:** hace referencia a las oportunidades para poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia de los trabajadores. Se fundamenta en los grados de complejidad y diversidad de las faenas, considerando el trabajo estandarizado y monótono como el ejemplo principal de exposición perjudicial.
- **Sentido del trabajo:** ayuda a afrontar de una forma positiva las exigencias asociadas con el trabajo, y están relacionados con los valores. Según lo expuesto en el informe, así como en las responsabilidades y la percepción de su aporte al producto concluido.

2.2.1.4 Dimensión (D4): Apoyo Social y Calidad de Liderazgo

El respaldo social implica el elemento operativo de estas conexiones, al mismo tiempo que el sentido de colectividad constituye su elemento afectivo. En contraposición, la presencia de escalafones, colegas y jefes, introduce otras facetas de intrincación en estas interacciones.

- **Asistencia social de los colegas:** ayuda necesario y oportuna por parte de colegas para ejecutar bien la labor. La carencia de asistencia se refleja con las prácticas de gestión de personal que dificultan la cooperación y formación fomentando la competitividad individual.
- **Apoyo social de superiores:** Asistencia precisa y puntual por parte de los líderes para desempeñar adecuadamente la labor. También vinculado con la carencia de instrucciones definidas sobre el cumplimiento de este deber y de capacitación y período para ello.
- **Calidad de liderazgo:** está referido a aspectos que tiene la dirección de equipos humanos que llevan a cabo los líderes contiguos. Esto está relacionado con la dimensión de respaldo social. Fundamentado en las bases y procesos de administración personal y en la formación y el tiempo de los líderes para ejecutarlos.

- **Sentimiento de grupo:** es la sensación de pertenecer al conjunto de individuos con las que se labora a diario, y puede considerarse como un indicativo de la calidad de los vínculos laborales.

- **Previsibilidad:** se basa en tener datos adecuados, suficientes y oportunamente para ejecutar adecuadamente la labor y ajustarse a los cambios.

- **Conflicto de rol:** son las demandas que surgen en el centro laboral y que pueden dar lugar a dificultades de índole ético o profesional.

2.2.1.5 Dimensión (D5): Compensaciones del Trabajo

El equilibrio entre las retribuciones obtenidas por el esfuerzo dedicado al trabajo constituye el punto focal del "modelo esfuerzo - recompensa". La combinación de un esfuerzo considerable y una recompensa insuficiente a largo plazo plantea un peligro para la salud

- **Reconocimiento:** está referido a la valoración, el respeto y el trato equitativo por parte de la dirección en el entorno laboral. Se basa en diversos aspectos de la administración de personal, como la arbitrariedad y la falta de equidad en los fomentos, la delegación de actividades y

horarios, o si se paga una remuneración adecuada a las responsabilidades asumidas.

- **Inseguridad sobre el empleo:** está relacionada con la preocupación por el futuro del empleo y se refiere a la estabilidad y la empleabilidad.
- **Inseguridad sobre las condiciones de trabajo:** se trata de la inquietud por el porvenir respecto a eventuales modificaciones no deseadas en las condiciones laborales básicas. Está vinculada a la eventualidad de un deterioro en las condiciones laborales, ya sea actualmente o en el futuro, y adquiere mayor relevancia si las condiciones se tornan inestables debido a factores externos al entorno laboral.

2.2.1.6 Dimensión (D6): Capital Social

Se describe como el conjunto de recursos comunitarios que habilita a los integrantes para abordar en conjunto las labores esenciales de la organización. Dado que los integrantes de la entidad ostentan niveles de autoridad diferentes, la cooperación entre ellos no será viable sin la presencia de confianza y equidad organizativa.

- **Justicia:** está referido a la medida en que los trabajadores son tratados con equidad en su entorno laboral y se les diferencia. Se basa en la toma de

decisiones, el nivel de participación, la lógica y la ética detrás de las decisiones, y la posibilidad real de cuestionarlas.

- **Confianza Vertical:** es la seguridad en que la dirección y los empleados actuarán de manera competente y apropiada. Esta confianza implica la certeza de que aquellos con más poder no aprovecharán su posición en detrimento de los demás.

2.2.1.7 Dimensión (D7): Salud, Estrés, Burnout y Satisfacción

- **Salud general:** es un indicador confiable de salud y uso de servicios médicos, etc.
- **Salud mental:** un aspecto crucial de la salud y un componente fundamental de la calidad de vida, que incluye aspectos como la depresión, la ansiedad, el control de la conducta y el manejo de las emociones.
- **Estrés:** se considera un indicador cercano a la exposición psicosocial, ya que puede cambiar en periodos de tiempo cortos, en comparación con los periodos de incubación de las enfermedades.
- **Burnout:** se refiere a la fatiga y cansancio emocional. Se utiliza la escala de agotamiento general del Inventario de Agotamiento de Copenhague

(CBI) validada en España de acuerdo con la metodología ISTAS - COPSOQ 21. Evalúa diferentes situaciones de trabajo con y sin atención a personas y se enfoca en el cansancio emocional, excluyendo estrategias de afrontamiento y problemas organizacionales, que forman parte de conceptos separados.

- **Satisfacción con el trabajo:** es una medida general de la calidad del entorno de trabajo. La baja satisfacción laboral se ha relacionado con varios efectos negativos, aunque debe tenerse en cuenta que pueden existir excepciones.

2.2.2 Factores de satisfacción laboral

Se manifiesta en la disposición del empleado hacia la ejecución de sus labores. Está relacionada con las relaciones positivas entre colegas y supervisores inmediatos, el cumplimiento de reglamentos y regulaciones, así como de las políticas de la organización.

La satisfacción de los empleados con su trabajo y el ambiente laboral es de gran importancia para los líderes empresariales (Sanchez Trujillo & Vargas, 2017).

- **Teorías relacionadas a la satisfacción laboral**

- **Teoría de bifactorial de Herzberg, (1986):** postula la existencia de dos categorías de elementos relacionados con la complacencia en el trabajo.

Estos son:

- **Los factores extrínsecos:** que están vinculados a las condiciones laborales y pueden actuar como desencadenantes de la insatisfacción laboral.
- **Los factores intrínsecos:** también conocidos como motivacionales, que constituyen las fuentes de satisfacción en el trabajo.

Figura 1

Descripción de factores según Herzberg

FACTORES HIGIENICOS O EXTRINSECOS	FACTORES MOTIVADORES O INTRINSECOS
<ul style="list-style-type: none"> • Normas y procedimientos • Condiciones físicas • Supervisión • Relación con jefe inmediato • Condiciones físicas • Tiempo Libre • Seguridad en el empleo • Relaciones con los compañeros • Relaciones con los subordinados • Políticas de la compañía • Vida Privada • Estatus • 	<ul style="list-style-type: none"> • Logro • Reconocimiento • Gusto por el trabajo • Trabajo en sí mismo • Responsabilidad • Promoción. Ascensos • Desarrollo personal, crecimiento

Fuente: Herzberg (1986)

Es importante destacar que los factores extrínsecos tienen un carácter preventivo en lo que respecta a la insatisfacción laboral, pero no pueden generarla por sí mismos, a diferencia de los factores intrínsecos, que sí tienen esa capacidad.

- **Teoría del ajuste en el trabajo. Dawis, (1994):** establece que la satisfacción en el trabajo se relaciona con la concordancia entre las habilidades y recursos del trabajador para enfrentar las demandas laborales, así como con el grado en que la organización satisface las necesidades del empleado en su entorno laboral.
- **Teoría de discrepancia. Locke, (1968):** plantea que la satisfacción en el trabajo se deriva de la correspondencia entre los valores y las necesidades de los individuos en relación con su empleo.

En esta teoría, se considera que los valores se refieren a las creencias sobre las ventajas y beneficios de pertenecer a una organización, mientras que las necesidades son intrínsecas y objetivas, a diferencia de los valores que son adquiridos y subjetivos

Según Locke, la satisfacción laboral se alcanza cuando los valores de una persona se alinean con sus necesidades.

2.3 Definición de términos

Riesgos Psicosociales Laborales - RPL: se definen como el producto de la interacción entre el empleado y el entorno laboral, las circunstancias de la organización y el nivel de satisfacción en el trabajo, lo que se manifiesta en su bienestar y puede influir en su desempeño laboral y su salud.

Factores Psicosociales Laborales – (FPL): se definen como el producto de la interacción entre el trabajador y su entorno laboral, incluyendo las condiciones organizativas y la satisfacción en el trabajo. Estos riesgos pueden manifestarse en la salud del trabajador y afectar su desempeño laboral.

Factores Psicosociales en el Trabajo: se refieren a las interacciones entre el trabajo, medio ambiente, y condiciones de trabajo por un lado y por otro, las capacidades del trabajador, sus necesidades, cultura y consideraciones personales que a través de percepciones y experiencias puedan influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción del trabajo (OIT-1986)

Estrés laboral: se refiere a la presión en el entorno de trabajo que puede llevar a la sobrecarga física y/o mental del trabajador.

Fatiga emocional: implica un agotamiento extremo relacionado con el estrés y la ansiedad, y puede desencadenar sentimientos de angustia o incluso depresión.

Agotamiento emocional: se caracteriza por la falta de recursos emocionales y la sensación de incapacidad para brindar apoyo a los demás, siendo un componente central del síndrome de burnout.

Control emocional: se refiere a la habilidad para comprender y gestionar las emociones a las que un individuo puede verse expuesto.

Satisfacción laboral: estado emocional positivo y placentero de la percepción de las experiencias laborales del sujeto (Locke 1968)

Trabajo: toda actividad humana remunerada o no, dedicada a la producción, comercialización, transformación, venta o distribución de bienes o servicios y/o conocimientos, que una persona ejecuta en forma independiente o al servicio de otra persona natural o jurídica.

Riesgo: probabilidad de ocurrencia de una enfermedad, lesión o daño en un grupo dado.

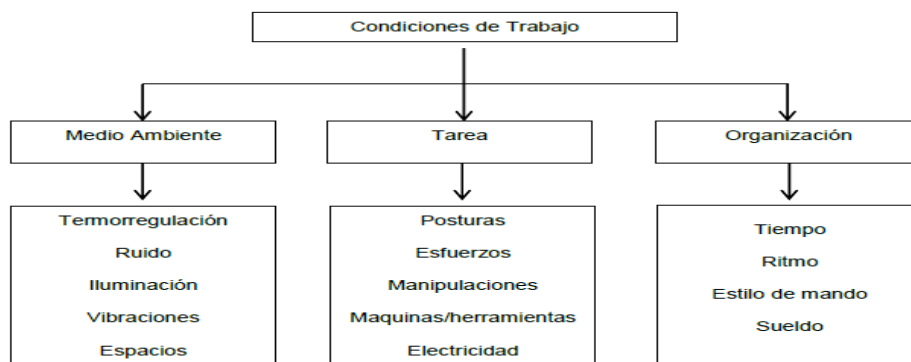
Factor de riesgo: posible causa o condición que puede ser responsable de la enfermedad, lesión o daño.

Factores de riesgo psicosocial: condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos en la salud de los trabajadores o en el trabajo.

Factor protector psicosocial: condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador.

Condiciones de trabajo: todos los aspectos intralaborales, extralaborales e individuales que están presentes al realizar una labor encaminada a la producción de bienes, servicios y/o conocimientos.

Figura 2
Condiciones de trabajo



Fuente: (León, 2015)

Carga física: esfuerzo fisiológico que demanda la ocupación, generalmente se da en términos de postura corporal, fuerza, movimiento y traslado de cargas e implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular cardiovascular y metabólico.

Carga mental: demanda de actividad cognoscitiva que implica la tarea. Relacionadas con la minuciosidad, la concentración, la variedad de las tareas, el apremio de tiempo, la complejidad, volumen y velocidad de la tarea.

Carga psíquica o emocional: exigencias psicoafectivas de las tareas o de los procesos propios del rol que desempeña el trabajador en su labor y/o de las condiciones en que debe realizarlo.

Carga de trabajo: tensiones resultado de la convergencia de las cargas física, mental y emocional.

Acoso laboral: aquella conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o un superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a influir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo o inducir la renuncia del mismo.

Efectos en la salud: alteraciones que pueden manifestarse mediante síntomas subjetivos o signos ya sea en forma aislada o formando parte de un cuadro o diagnóstico clínico.

Figura 3
Concepto de Salud



Fuente: (León, 2015)

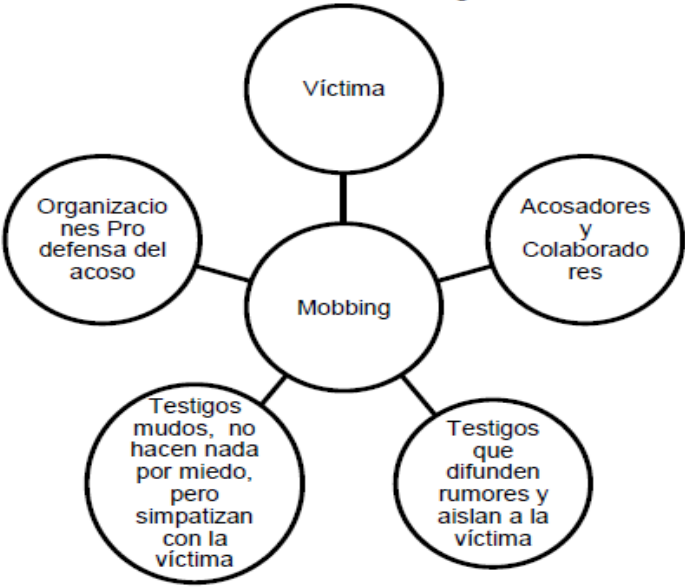
Efectos en el trabajo: consecuencias en el medio laboral y en los resultados del trabajo. Incluyendo el ausentismo, accidentabilidad, la rotación de mano de obra, la desmotivación, el deterioro del rendimiento, el clima laboral negativo.

Evaluación objetiva: valoración de las condiciones de trabajo y salud, utilizando criterio técnico y metodología.

Evaluación subjetiva: valoración de las condiciones de trabajo y salud, a partir de la percepción y vivencia del trabajador.

Mobbing: factor de riesgo psicosocial que constituye los riesgos de mayor exposición en empresas, influyendo así en la salud de los miembros de la organización.

Figura 4
Circulo de Mobbing



Fuente: (León, 2015)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo y diseño de la investigación

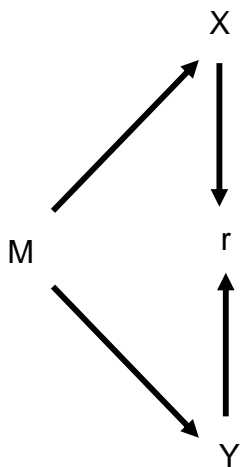
3.1.1 Tipo de investigación

La presente investigación es del tipo relacional, pues parte en la búsqueda de relacionar la influencia de los riesgos psicosociales mediante el método censopas – copsoq en la satisfacción laboral de los colaboradores de consorcio ptap Calana en el año 2023.

3.1.2 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es del tipo analítica, permitiéndose así identificar y analizar las causas que generen la satisfacción laboral de los colaboradores de consorcio ptap Calana en el año 2023.

Figura 5
Relación de Variables



Fuente: Elaboración Propia

Donde:

M = muestra

X = Variable 1 (Riesgos Psicosociales)

Y = Variable 2 (Satisfacción Laboral)

r = Relación

3.2 Población y muestra

3.2.1 *Tamaño de la población*

El tamaño de la población está constituido por 50 colaboradores seleccionados de manera aleatoria los cuales están conformados por 23 trabajadores administrativos y 27 trabajadores obreros.

3.2.2 *Tamaño de la muestra*

Para la investigación relacional, se utilizará la técnica de muestreo probabilístico aleatorio simple, el cual garantiza que todos los individuos que componen la población tienen la misma oportunidad de ser incluidos en la muestra. (Otzen & Manterola, 2017)

Para encontrar el tamaño de muestra, se aplicará la siguiente fórmula

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

Dónde:

Z= Nivel de confianza

p = Probabilidad a favor

q = Probabilidad en contra (1-p)

N = Población total

n = Tamaño de la muestra

e = Margen de error

Aplicando la fórmula para los colaboradores del consorcio ptap Calana se obtiene el tamaño de muestra:

$$n = \frac{(1.96^2) \times 0.5 \times 0.5 \times 57}{56 \times (0.05)^2 + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 50$$

3.3 Operacionalización de variables

3.3.1 Operacionalización variable independiente: Riesgo Psicosocial

Tabla 1
Matriz de operacionalización de Variable independiente

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Clasificación	Dimensiones	Subdimensiones	ITEM	Escala de medición y valores
Riesgo psicosocial	Los riesgos psicosociales están definidas por las condiciones presentadas en aquellas situaciones de trabajo, capacidad de cumplir las exigencias en la realización de aquellas tareas encomendadas, los	Los factores de riesgo psicosocial se mediaran con una escala ordinal usando como instrumento el cuestionario de evaluación de RPL, definido por el método censopas - copsoq, permitiéndonos tener	Dimensión 1	Exigencias psicológicas	Requerimiento psicológicos cuantitativo Ritmo laboral Pretensiones de ocultar emociones Exigencias psicológicas emocionales	1-2-3-4-5-17-18.	Por su medición Ordinal
			Dimensión 2	Conflicto trabajo - familia	Doble presencia	12-13-14-19-24.	Valores 0 = Nunca 1 = Solo algunas veces 2 = Algunas veces
			Dimensión 3	Control sobre el trabajo	Influencia Posibilidades de desarrollo Sentido del trabajo	10-11. 3 = Muchas	

cuales afectaran al trabajador en su condición física y mental.	un mayor alcance referente a los trabajadores de consorcio ptap calana.	Dimensión 4	Apoyo social y calidad de liderazgo	Asistencia social de los colegas Apoyo social de superiores Calidad de liderazgo Sentimiento de grupo Previsibilidad Conflicto de rol Reconocimiento	4-8-15-16-27-28.	Veces 4 = Siempre
		Dimensión 5	Compensación del trabajo	Inseguridad sobre el empleo Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	6-7-9-20-22-23-29.	
		Dimensión 6	Capital social	Justicia Confianza vertical	21-25-26-30.	
		Dimensión 7	Salud, estrés, burnout y satisfacción	Salud general Salud mental Estrés Burnout Satisfacción con el trabajo	31-32-33-34.	

Fuente: Elaboración Propia

3.3.2 Operacionalización variable dependiente: Satisfacción laboral

Tabla 2
Matriz de operacionalización de Variable Dependiente

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Subdimensiones	ITEM	Escala de medición y valores
Satisfacción laboral	La satisfacción laboral implica el equilibrio entre la satisfacción de los empleados y su bienestar en relación a su empleo.	La satisfacción laboral se medirá en una escala ordinal usando como instrumento el cuestionario adaptado, que permitirá tener un mayor alcance respecto a los trabajadores de consorcio ptap Calana.	Satisfacción laboral	Condición física	1-2-3-4	Por su medición Ordinal
				Beneficio laboral	5-6.	
				Política administrativa	7	Valores 1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Indiferente 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo
				Relación social	8-9.	
				Desarrollo personal	10-11-12-13.	
				Desempeño de tareas	14-15.	
				Relación con la autoridad	16-17.	

Fuente: Elaboración Propia

3.4 Técnicas e instrumentos para recolección de datos

La técnica que se utilizó para la recolección de datos, fue la encuesta, la misma que tendrá como instrumento el cuestionario escrito por cada variable para medir la variable de los riesgos psicosociales mediante el método CENSOPAS COPSOQ conteniendo en ella 7 dimensiones, así mismo para la variable satisfacción laboral se utilizará la técnica de recolección de datos mediante la encuesta usando como instrumento el cuestionario adaptado por (Maria & Claudia, 2021), para medir dicha variable.

3.5 Procesamiento y análisis de datos

La obtención de la significancia de las relaciones de las variables propuestas en el modelo de investigación se utilizará el programa SPSS, el cual también se utilizará para la obtención el coeficiente de correlación de Rho de Spearman cronbach en la validación de los instrumentos utilizados.

Para la representación de su usara medios visuales que estarán contenidas en tablas, de frecuencia.

3.5.1 Paso 1: Criterios de selección, inclusión y número de participantes

Los criterios de evaluación son definidos de la siguiente metodología

Tabla 3

Resumen de las características sociodemográficas de los participantes

AREA	CANTIDAD	SEXO	EDAD	TOTAL
Administrativo	23	M	Menos de 31 años	9
		F	Entre 31 a 45 años	10
			Más de 45 años	4
Obrero	27	M	Menos de 31 años	3
		F	Entre 31 a 45 años	10
			Más de 45 años	14
Total General	50	50		50

Fuente: Elaboración Propia

3.5.2 Paso 2: Selección del método de medición

El CENSOPAS – COPSOQ es un método validado para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales laborales valido en Perú por el instituto nacional de salud (INS). Dicho método en la versión media incluye 20 subdimensiones para la evaluación de los riesgos psicosociales los cuales fueron agrupado en 6 dimensiones o grupos debidamente relacionadas entre ellas en el ámbito del estudio de la salud laboral y con una relación directa e independiente con la salud general y su satisfacción con el trabajo.

La versión media consta de 112 preguntas (que contienen preguntas con respuestas en la escala de “Likert”), considerado ser divididas en 8 categorías como se menciona a continuación.

Tabla 4
Ficha técnica del método CENSOPAS COPSOQ

NOMBRE	CENSOPAS COPSOQ
Nombre Original	CENSOPAS - COPSOQ
Origen	Método Copsoq- Ista21 (versión2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales laborales Instituto Nacional de Salud
Autores	Centro Nacional de Salud Ocupacional y Protección del ambiente para la salud - CENSOPAS
Año de publicación	Perú 2022
Significación	Método diseñado para la identificación, evaluación y prevención de los riesgos psicosociales laborales en las diferentes actividades económicas del país, en empresas de 25 a más trabajadores
Aplicación	Empresas con 25 a más trabajadores (versión media)
Administración	Individual y Colectiva (Auto aplicable)
Edad	18 años a más
Tiempo de Aplicación	25 a 35 minutos aproximadamente
Materiales	Manual, Método, Plataforma
Calificación	Tipo semáforo Rojo: desfavorable (Riesgo). Amarillo: intermedio (si no se gestiona se puede

convertir en riesgo).

Verde: favorable.

Corrección	Computarizada con Plataforma. Adaptado y validado en Perú en los diferentes sectores económicos. Método individual, anónimo y voluntario. Aplicable a centros laborales públicos o privados. Validez y confiabilidad contrastadas.
Características	Basado en los Modelos Karasek y Theorell, Siegrist y Vitaminico. Consta de 112 preguntas divididas en 08 categorías: sociodemográficas, condiciones laborales, factores psicosociales, satisfacción con el trabajo, salud general, salud mental, estrés y burnout.

Fuente: Manual Método Censopas – Copsoq

Tabla 5
Composición del método por categorías

ASPECTOS	Nº PREGUNTAS	DIRIGIDA A
Sociodemográficas	3	Datos Generales del trabajador como sexo, edad, grado de instrucción.
Condiciones de trabajo y trabajo doméstico	25	La caracterización de su actual trabajo y sobre su trabajo en el seno familiar.
Exposición a riesgos psicosociales laborales	69	Trabajo, conflicto trabajo-familia, control sobre el trabajo, apoyo social y calidad de liderazgo,

		compensaciones del trabajo y capital social.
Salud general	1	Conocer el grado de como el trabajador percibe su estado de salud general.
Burnout	4	Estado de agotamiento emocional visualizando además estrategias de afrontamiento.
Estrés	4	Indicador "proximal" a la exposición psicosocial.
Salud mental	5	Visualizar depresión, ansiedad, control de conducta y emocional.
Satisfacción	1	La medida general de la calidad del medio ambiente general.

Fuente: Manual Método CENSOPAS-COPSOQ

3.5.3 Paso 3: Aplicación del cuestionario

El cuestionario del método censopas copsoq fue aplicado a cada trabajador el cual según su condición de trabajo. El tiempo de desarrollo del presente cuestionario tuvo una duración de 35 minutos.

El desarrollo del cuestionario se desarrolla bajo el cumplimiento del criterio ético de anonimato y confidencialidad

3.5.4 Paso 4: Proceso de codificación, calificación, tabulación y análisis de datos

Los datos recopilados para su análisis, pasaran por 3 etapas:

a) Proceso de codificación y calificación

Su procesamiento está basado en codificar cada cuestionario, lo que permite identificar y revisar los cuestionarios para así evitar errores de cálculo e interpretación. La codificación iniciara con la letra “A” seguido de “0” y un número que inicia en “1” hasta el número “23” esto para el caso de los colaboradores pertenecientes a la parte administrativa; asimismo iniciara con la letra “C” seguida de “0” y el número “24” hasta el número “50”.

b) Calculo de las puntuaciones

Los datos obtenidos serán ingresados de manera individual en la plataforma del CENSOPAS – COPSOQ, de esta plataforma se obtendrá las puntuaciones brutas y frecuencias, los resultados obtenidos serán exportados a una hoja Microsoft Excel para su procesamiento.

c) Proceso de tabulaciones, análisis y presentación de datos

Los datos que se obtuvieron a mediante las encuestas físicas realizadas a los colaboradores con ayuda del programa Excel permite la elaboración de un análisis cuantitativo y cualitativo de los datos según las dimensiones que el método CENSOPAS – COPSOQ detalla, así nos permite elaborar tablas y Figuras para la presentación de los resultados y poder realizar su análisis y comprender los resultados.

CAPITULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

4.1.1 Riesgo psicosocial

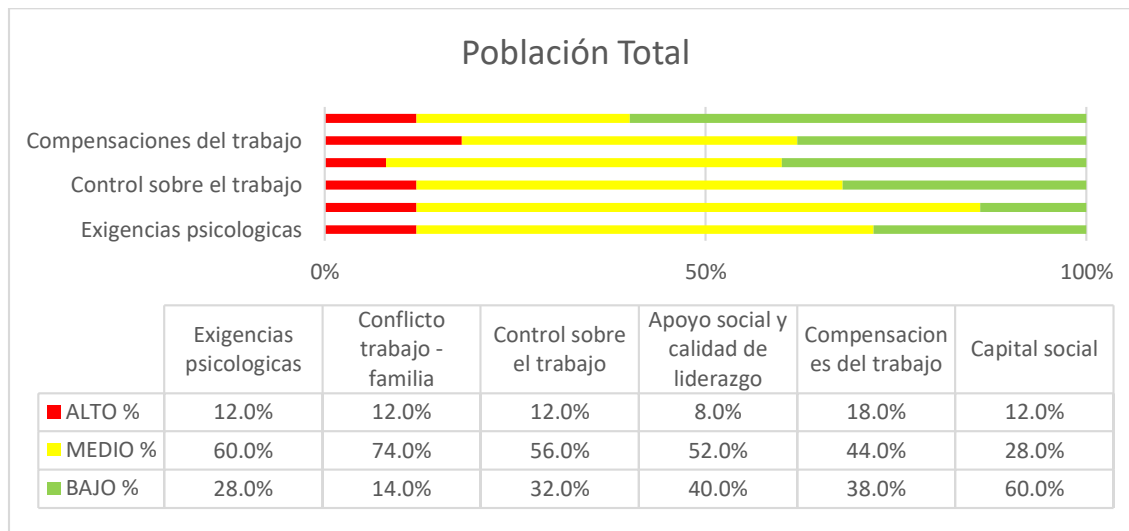
Tabla 6
Dimensiones población total

DIMENSIONES	Puntaje total bruto y equivalente porcentual					
	NIVEL DE RIESGO					
	ALTO		MEDIO		BAJO	
	PB	%	PB	%	PB	%
Exigencias psicológicas	6	12,0%	30	60,0%	14	28,0%
Conflicto trabajo - familia	6	12,0%	37	74,0%	7	14,0%
Control sobre el trabajo	6	12,0%	28	56,0%	16	32,0%
Apoyo social y calidad de liderazgo	4	8,0%	26	52,0%	20	40,0%
Compensaciones del trabajo	9	18,0%	22	44,0%	19	38,0%
Capital social	6	12,0%	14	28,0%	30	60,0%

n = 50 PB = Puntaje Bruto

Fuente: Elaboración Propia

Figura 6
Dimensiones población total



Fuente: Elaboración propia

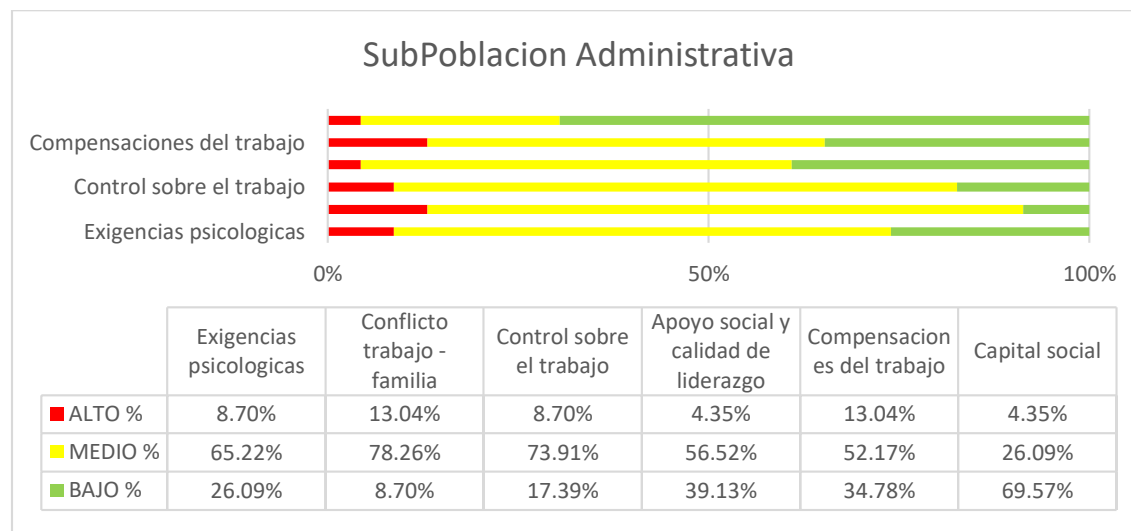
Tabla 7
Dimensiones subpoblación personal administrativo

DIMENSIONES	Puntaje total bruto y equivalente porcentual					
	NIVEL DE RIESGO					
	ALTO		MEDIO		BAJO	
	PB	%	PB	%	PB	%
Exigencias psicológicas	2	8,70%	15	65,22%	6	26,09%
Conflicto trabajo - familia	3	13,04%	18	78,26%	2	8,70%
Control sobre el trabajo	2	8,70%	17	73,91%	4	17,39%
Apoyo social y calidad de liderazgo	1	4,35%	13	56,52%	9	39,13%
Compensaciones del trabajo	3	13,04%	12	52,17%	8	34,78%
Capital social	1	4,35%	6	26,09%	16	69,57%

n =23 PB = Puntaje Bruto

Fuente: Elaboración Propia

Figura 7
Dimensiones subpoblación personal administrativo



Fuente: Elaboración Propia

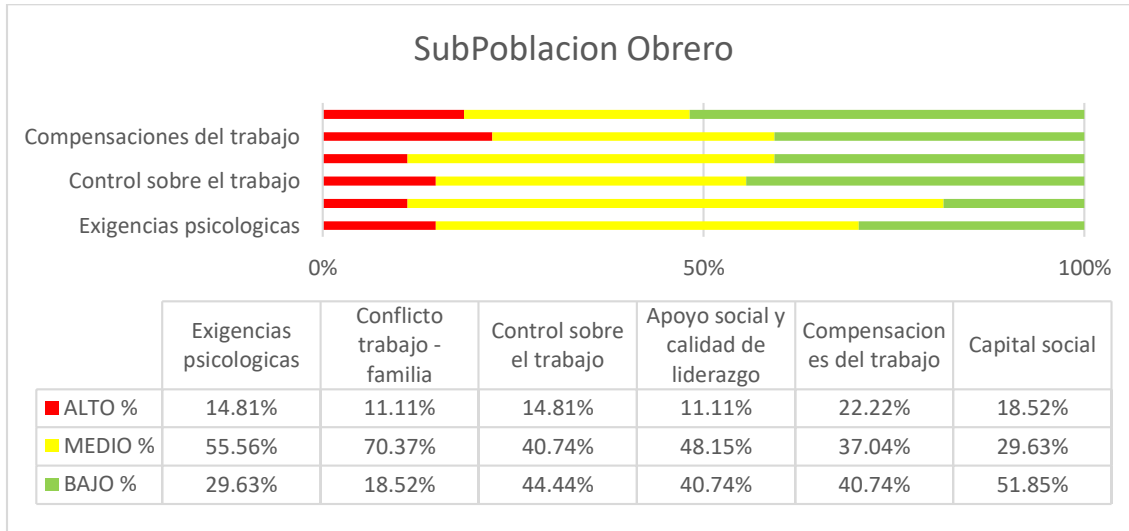
Tabla 8
Dimensiones subpoblación personal obrero

DIMENSIONES	Puntaje total bruto y equivalente porcentual					
	NIVEL DE RIESGO					
	ALTO		MEDIO		BAJO	
	PB	%	PB	%	PB	%
Exigencias psicológicas	4	14,81%	15	55,56%	8	29,63%
Conflicto trabajo - familia	3	11,11%	19	70,37%	5	18,52%
Control sobre el trabajo	4	14,81%	11	40,74%	12	44,44%
Apoyo social y calidad de liderazgo	3	11,11%	13	48,15%	11	40,74%
Compensaciones del trabajo	6	22,22%	10	37,04%	11	40,74%
Capital social	5	18,52%	8	29,63%	14	51,85%

n = 27 PB = Puntaje Bruto

Fuente: Elaboración Propia

Figura 8
Dimensiones subpoblación personal obrero



Fuente: Elaboración Propia

4.1.1.1 Análisis Figura e interpretación cuantitativa y cualitativa de resultados por dimensiones y subdimensiones

Mediante el análisis cuantitativo presenta un RPL BAJO a nivel porcentual, observándose en ello una tendencia favorable en las dimensiones D3, D4, D5 y D6 y desfavorable para D1 y D2. El análisis efectuado a cada subpoblación de colaboradores (administrativo y obreros), evidencia que para el personal administrativo presenta una tendencia favorable en las dimensiones D4, D5 y D6 y desfavorable para D1, D2 y D3; en cuanto el análisis efectuado al personal obrero, presenta una tendencia favorable en las dimensiones D3, D4, D5 y D6 y desfavorable en D1 y D2.

a) Dimensión 1: Exigencias psicológicas (D1)

En esta dimensión que engloba las exigencias psicosociales de la población total se obtienen puntajes que ubican un nivel de RPL bajo, pero mantiene una tendencia desfavorable del 12% (nivel de riesgo alto), tendencia intermedia del 60% (nivel de riesgo medio) y tendencia favorable del 28% (nivel de riesgo bajo).

Esto se evidencia en el análisis de subpoblación realizada al personal administrativo que presenta una tendencia desfavorable del 8,70% (nivel de riesgo alto), tendencia intermedia de 65,22% (nivel de riesgo medio) y tendencia favorable 26,09% (nivel de riesgo bajo); así mismo el personal obrero presenta una tendencia desfavorable de 14,81% (nivel de riesgo alto), tendencia intermedia 55,56% (nivel de riesgo medio) y tendencia favorable 29,63% (nivel de riesgo bajo).

El análisis realizado por cada subdimensión refleja que la población administrativa refleja una tendencia desfavorable en la subdimensión 1.4 que engloba las exigencias emocionales con un nivel de riesgo alto del 17,39%, nivel de riesgo medio de 65,22% y nivel de riesgo bajo de 17,39%.

Tabla 9

Resultado dimensión 1 subpoblación personal administrativo

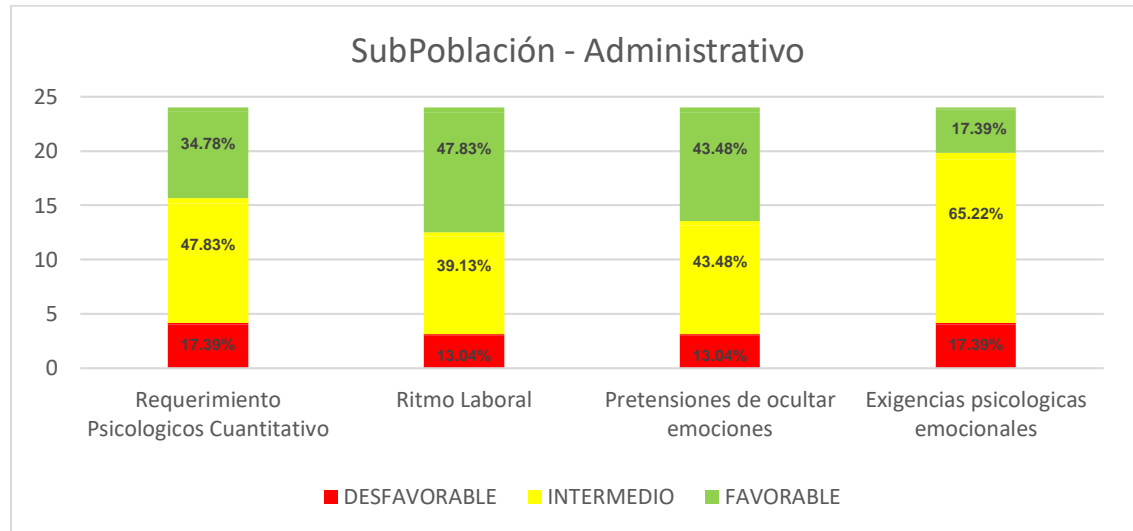
SUBDIMENSIONES	ALTO		MEDIO		BAJO	
	PB	%	PB	%	PB	%
Requerimiento psicológicos cuantitativo	4	17,39%	11	47,83%	8	34,78%
Ritmo laboral	3	13,04%	9	39,13%	11	47,83%
Pretensiones de ocultar emociones	3	13,04%	10	43,48%	10	43,48%
Exigencias psicológicas emocionales	4	17,39%	15	65,22%	4	17,39%

n = 23 PB = Puntaje Bruto

Fuente: Elaboración Propia

Figura 9

Resultado dimensión 1 subpoblación personal administrativo



Fuente: Elaboración Propia

Asimismo, el análisis realizado a la subpoblación de personal obrero presenta una tendencia desfavorable en las subdimensión 1.3 pretensión de ocultar emociones y 1.4 exigencias emocionales, donde en la subdimensión 1.3 presenta un nivel de riesgo alto

de 18,52%, un nivel de riesgo medio de 62,96% y un nivel de riesgo bajo de 18,52%; para la subdimensión 1.4 exigencias emocionales con un nivel de riesgo alto de 11,11%, nivel de riesgo medio 62,96% y nivel de riesgo bajo de 25,93%.

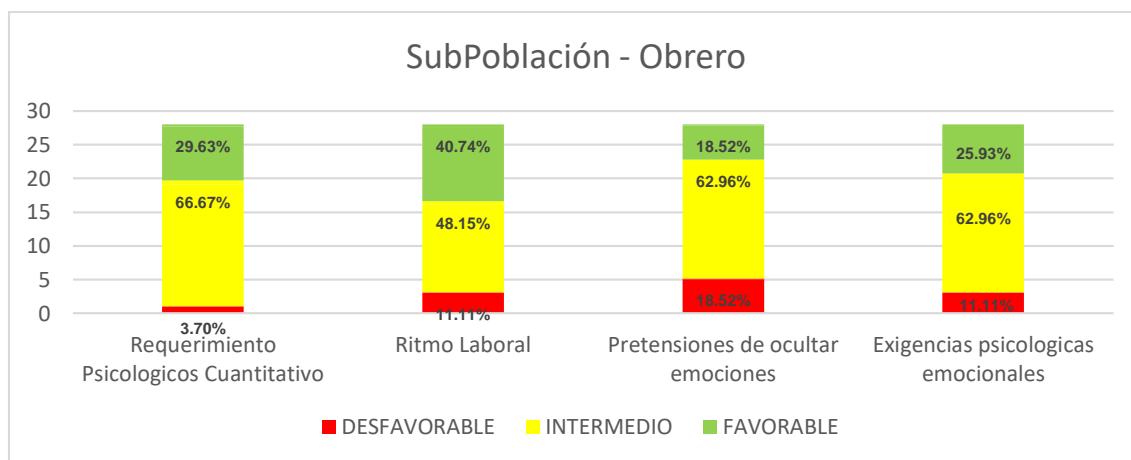
Tabla 10
Resultado dimensión 1 subpoblación personal obrero

SUBDIMENSIONES	ALTO		MEDIO		BAJO	
	PB	%	PB	%	PB	%
Requerimiento psicológicos cuantitativo	1	3,70%	18	66,67%	8	29,63%
Ritmo laboral	3	11,11%	13	48,15%	11	40,74%
Pretensiones de ocultar emociones	5	18,52%	17	62,96%	5	18,52%
Exigencias psicológicas emocionales	3	11,11%	17	62,96%	7	25,93%

n = 27 PB = Puntaje Bruto

Fuente: Elaboración Propia

Figura 10
Resultado dimensión 1 subpoblación personal obrero



Fuente: Elaboración Propia

b) Dimensión 2: Conflicto trabajo – familia (D2)

Los resultados obtenidos de la población total presentan un nivel de riesgo alto del 12%, nivel de riesgo medio del 74% y nivel de riesgo bajo del 14%. Así mismo en el análisis de las subpoblaciones, el personal administrativo presenta una mayor tendencia desfavorable, presenta un nivel de riesgo alto del 13,04%, nivel de riesgo medio del 78,26% y nivel de riesgo bajo del 8,70%, a diferencia del personal obrero cuya tendencia es, un nivel de riesgo alto del 11,11%, nivel de riesgo medio del 70,37% y un nivel de riesgo bajo del 18,52%.

Tabla 11

Resultado dimensión 2 subpoblación personal administrativo

SECCION	ALTO		MEDIO		BAJO	
	PB	%	PB	%	PB	%
2.1 Doble presencia	3	13,04%	18	78,26%	2	8,70%
n = 23	PB = Puntaje Bruto					

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 12

Resultado dimensión 2 subpoblación personal obrero

SECCION	ALTO		MEDIO		BAJO	
	PB	%	PB	%	PB	%
2.1 Doble presencia	3	11.11%	19	70,37%	5	18,52%
n = 27	PB = Puntaje Bruto					

Fuente: Elaboración Propia

Mediante el análisis cualitativo en la subpoblación administrativa, el 21,74% “nunca” presenta momentos en los que necesita estar en el trabajo y en casa a la vez; quedando un 78,26% que considera que si presenta momentos que deberá estar en el trabajo y en casa a la vez; por otra parte la subpoblación del personal obrero presenta un 33,33% “nunca” presenta momentos en los que necesita estar en el trabajo y en casa a la vez, y un 66,67% algunas veces, solo algunas veces considera que si presenta momentos en las que debe estar en el trabajo y casa a la vez.

Asimismo, para la subdimensión en la población administrativa, presenta un 21,74% “nunca” presenta un cansancio que perjudica sus actividades domésticas y familiares y un 78,26% solo algunas veces, solo alguna vez se ve perjudicado. Por otra parte, la subpoblación obrera presenta un 44,44% “nunca” su trabajo presenta cansancio que perjudica sus actividades domésticas y familiares, mientras tanto un 55,56% algunas veces, solo algunas veces se ve perjudicado en cumplir las responsabilidades domésticas y familiares.

Por otro lado, la subpoblación administrativa presenta un 13,04% “nunca” siente que su trabajo ocupa tanto tiempo que perjudica las tareas domésticas y familiares, mientras que el 86,96% algunas veces, solo alguna vez, se ve perjudicado; mientras tanto de la subpoblación obrera un 40,74% “nunca” siente que su trabajo ocupa tanto tiempo que

perjudique sus tareas domésticas y familiares, quedando un 59,23% de cierta manera son afectados.

A través del análisis obtenida en esta subdimensión se evidencia que el 26,09% de los trabajadores administrativos “nunca” piensa en las tareas domésticas y familiares mientras trabaja, siendo un 73,91% de esta población que lo hace muchas veces, algunas veces o solo alguna vez. Por otra parte, la subpoblación del personal obrero un 44,44% del mismo “nunca” piensa en las tareas domésticas y familiares durante su trabajo, así mismo un 55,66% lo hace en algún momento.

Tabla 13
Resultado dimensión 2 subpoblación personal administrativo

			Cantidad	Porcentaje
25.l	¿hay momentos en los que necesitas estar en tu trabajo y en tu casa a la vez?	nunca	5	21,74%
25.m	¿sientes que tu trabajo te genera tanto cansancio que perjudica tus actividades domésticas y familiares?	nunca	5	21,74%
25.n	¿sientes que tu trabajo te ocupa tanto tiempo que perjudica tus tareas domésticas y familiares?	nunca	3	13,04%
25.o	¿piensas en tus tareas domésticas y familiares cuando estás trabajando?	nunca	6	26,09%

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 14
Resultado dimensión 2 subpoblación personal obrero

			Cantidad	Porcentaje
25.l	¿hay momentos en los que necesitas estar en tu trabajo y en tu casa a la vez?	nunca	9	33,33%
25.m	¿sientes que tu trabajo te genera tanto cansancio que perjudica tus actividades domésticas y familiares?	nunca	12	44,44%
25.n	¿sientes que tu trabajo te ocupa tanto tiempo que perjudica tus tareas domésticas y familiares?	nunca	11	40,74%
25.o	¿piensas en tus tareas domésticas y familiares cuando estás trabajando?	nunca	12	44,44%

Fuente: Elaboración Propia

Dentro del ámbito laboral presenta una tendencia afecta a las exigencias cuantitativas, el ordenamiento, duración, elongación o modificación de la jornada de trabajo en con el nivel que se pueda tener de autonomía. Por ello la subpoblación administrativa un 82,61% asiste tres o más sábado al mes a trabajar, un 4,35% algún sábado excepcionalmente y un 13,04% ningún sábado; mientras tanto en la subpoblación obrera un 77,78% trabaja tres o más sábados al mes, 14,81% trabaja dos sábados y un 7,41% algún sábado excepcionalmente.

Cabe recalcar la subpoblación administrativa presenta un 82,7% trabajadores menores de 45 años, asimismo el personal obrero presenta un 51,85% trabajadores mayores de 45 años.

Tabla 15

Resultado dimensión 2 subpoblación personal administrativo

12. Al mes ¿Cuántos sábados trabajos?	23	100%
() Ninguno	3	13,04%
() Alguno excepcionalmente	1	4,35%
() Un sábado al mes	0	0,00%
() Dos sábados	0	0,00%
() Tres o más sábado al mes	19	82,61%

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 16

Resultado dimensión 2 subpoblación personal obrero

12. Al mes ¿Cuántos sábados trabajos?	27	100%
() Ninguno	0	0,00%
() Alguno excepcionalmente	2	7,41%
() Un sábado al mes	0	0,00%
() Dos sábados	4	14,81%
() Tres o más sábado al mes	21	77,78%

Fuente: Elaboración Propia

c) Dimensión 3: Control sobre el trabajo (D3)

La dimensión de control sobre el trabajo evidencia que de la población total presenta un nivel de riesgo alto del 12%, nivel de riesgo intermedio del 56% y nivel de riesgo bajo del 32%.

A través del análisis se evidencia que, para la subpoblación del personal administrativo, el 65,2% de los encuestados considera que el trabajo es importante; pues este permite poder aprender cosas nuevas y generar compromiso con el trabajo que desarrollan ya que contribuirán en el desarrollo de la organización.

En cuanto a la subpoblación del personal obrero se evidencia que frente al “sentido de trabajo” el 81,5% considera que las tareas que realizan “siempre” son importantes y un 85,2% de los encuestados “siempre” se sienten comprometidos.

Las posibilidades de desarrollo de la subpoblación del personal administrativo, el 65,2% “siempre” aprende cosas nuevas. Asimismo, el 47,8% de los encuestados aplica conocimientos y habilidades. Por otro lado, el 47,8% de los encuestados para su trabajo cotidiano “siempre” requiere contar con iniciativa.

En cuanto al desarrollo de la subpoblación del personal obrero. El 59,3% “siempre” aprende cosas nuevas dentro de su jornada laboral. Asimismo, el 70,4% de los

encuestados aplica conocimientos y habilidades. Por otro lado, el 44,4% de los encuestados para su trabajo cotidiano “siempre” requiere contar con iniciativa.

Dentro de la medición de la influencia. La subpoblación del personal administrativo, presenta una tendencia desfavorable pues el 13% de los encuestados “siempre” tienen el control en el ritmo que su trabajo presenta. Mientras que la subpoblación del personal obrero, el 63% de los encuestados “siempre” tiene un mayor control sobre el ritmo que su trabajo demande.

Cabe definir que para las dos subpoblaciones se considera que presentan una limitada disponibilidad de autonomía equivalente al 17,4% por parte de la subpoblación del personal administrativo y el 33,3% de la subpoblación del personal obrero en la toma de decisiones que son fundamentales en el desarrollo de su trabajo cotidiano.

Esta subdimensión de influencia explicara una tendencia cuantitativa desfavorable en relación “control sobre el trabajo” para la subpoblación del personal administrativo. Asimismo, una tendencia cualitativa favorable en las subdimensiones “posibilidades de desarrollo” y “sentido de trabajo” de la subpoblación personal administrativo.

d) Dimensión 4: Apoyo social y calidad de liderazgo (D4)

Los resultados del análisis cuantitativo reflejan que la población total presenta una tendencia favorable obteniendo así un nivel de riesgo alto del 8%, nivel de riesgo medio del 52% y nivel de riesgo bajo del 40%.

El análisis por subpoblación demuestra una tendencia similar para la subpoblación administrativa y la subpoblación obrero.

Tabla 17
Resultado dimensión 4 población total

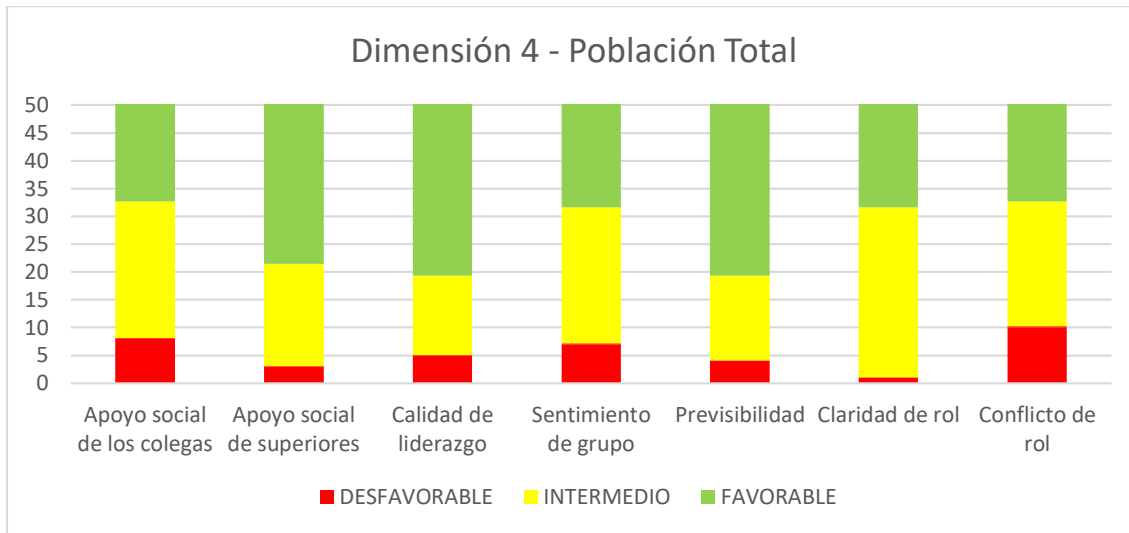
Puntaje total bruto y equivalente porcentual							
SUBDIMENSIONES	NIVEL DE RIESGO						
	ALTO		MEDIO		BAJO		
	PB	%	PB	%	PB	%	
Apoyo social de los colegas	8	16,00%	24	48,00%	18	36,00%	
Apoyo social de superiores	3	6,00%	18	36,00%	29	58,00%	
Calidad de liderazgo	5	10,00%	14	28,00%	31	62,00%	
Sentimiento de grupo	7	14,00%	24	48,00%	19	38,00%	
Previsibilidad	4	8,00%	15	30,00%	31	62,00%	
Claridad de rol	1	2,00%	30	60,00%	19	38,00%	
Conflicto de rol	10	20,00%	22	44,00%	18	36,00%	

n = 50 PB= Puntaje Bruto

Fuente: Elaboración Propia

Figura 11

Resultado dimensión 4 población total



Fuente: Elaboración Propia

El análisis considera y dispone un “conflicto de rol” tanto a nivel de la subpoblación administrativa con un nivel de riesgo alto 13,04%, nivel medio de 52,17% y nivel de riesgo bajo 34,78%; así mismo la subpoblación de obrero presenta un nivel inferior en la subdimensión “conflicto de rol” equivalente a un nivel de riesgo alto 25,93%, nivel medio 37% y un nivel de riesgo bajo 37,04%.

Tabla 18

Resultado dimensión 4 subpoblación personal administrativo

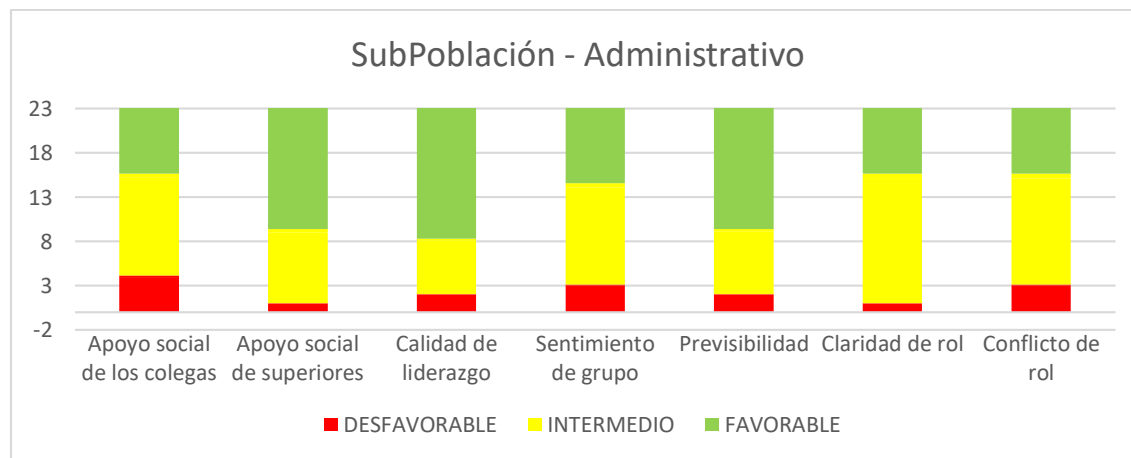
SUBDIMENSIONES	Puntaje total bruto y equivalente porcentual					
	NIVEL DE RIESGO					
	ALTO		MEDIO		BAJO	
	PB	%	PB	%	PB	%
Apoyo social de los colegas	4	17,39%	11	47,83%	8	34,78%
Apoyo social de superiores	1	4,35%	8	34,78%	14	60,87%
Calidad de liderazgo	2	8,70%	6	26,09%	15	65,22%
Sentimiento de grupo	3	13,04%	11	47,83%	9	39,13%
Previsibilidad	2	8,70%	7	30,43%	14	60,87%
Claridad de rol	1	4,35%	14	60,87%	8	34,78%
Conflicto de rol	3	13,04%	12	52,17%	8	34,78%

n = 23 PB = Puntaje Bruto

Fuente: Elaboración Propia

Figura 12

Resultado dimensión 4 subpoblación personal administrativo



Fuente: Elaboración Propia

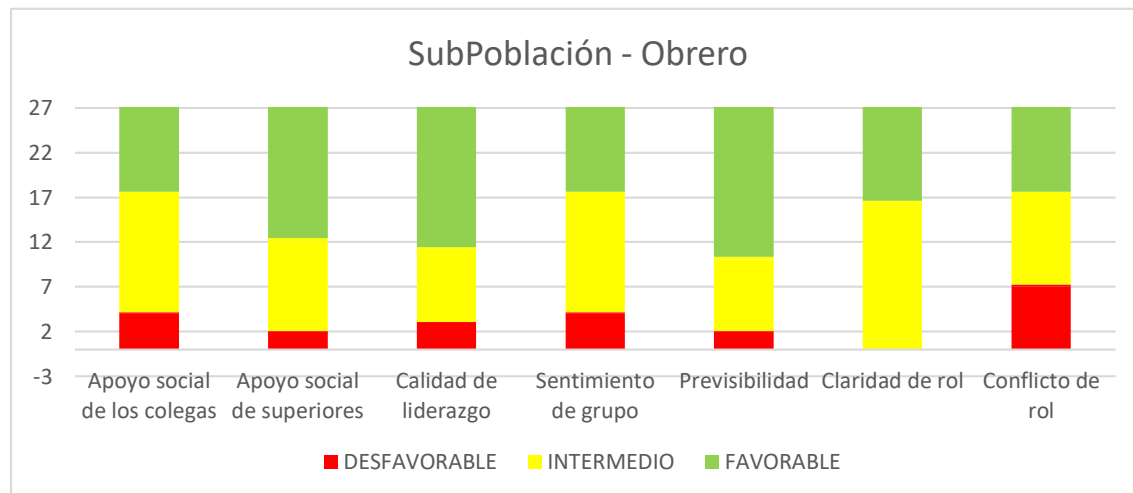
Tabla 19
Resultado dimensión 4 subpoblación personal obrero

DIMENSIONES	Puntaje total bruto y equivalente porcentual					
	NIVEL DE RIESGO					
	ALTO		MEDIO		BAJO	
	PB	%	PB	%	PB	%
Apoyo social de los colegas	4	14,81%	13	48,15%	10	37,04%
Apoyo social de superiores	2	7,41%	10	37,04%	15	55,56%
Calidad de liderazgo	3	11,11%	8	29,63%	16	59,26%
Sentimiento de grupo	4	14,81%	13	48,15%	10	37,04%
Previsibilidad	2	7,41%	8	29,63%	17	62,96%
Claridad de rol	0	0,00%	16	59,26%	11	40,74%
Conflicto de rol	7	25,93%	10	37,04%	10	37,04%

n = 27 PB = Puntaje Bruto

Fuente: Elaboración Propia

Figura 13
Resultado dimensión 4 subpoblación personal obrero



Fuente: Elaboración Propia

e) **Dimensión 5: Compensaciones del trabajo (D5)**

Del total de la población se obtiene puntajes porcentuales que indican un nivel de riesgo alto del 18%, nivel de riesgo medio del 44% y nivel de riesgo bajo del 38% con una tendencia favorable. En el personal obrero presenta una tendencia con un nivel de riesgo alto del 22,22%, nivel de riesgo medio del 37,04%, nivel de riesgo bajo del 40,74%, mientras que en el personal administrativo 13,04% en el nivel de riesgo alto; 52,17% en el nivel de riesgo medio y 34,78% en el nivel de riesgo bajo.

Tabla 20

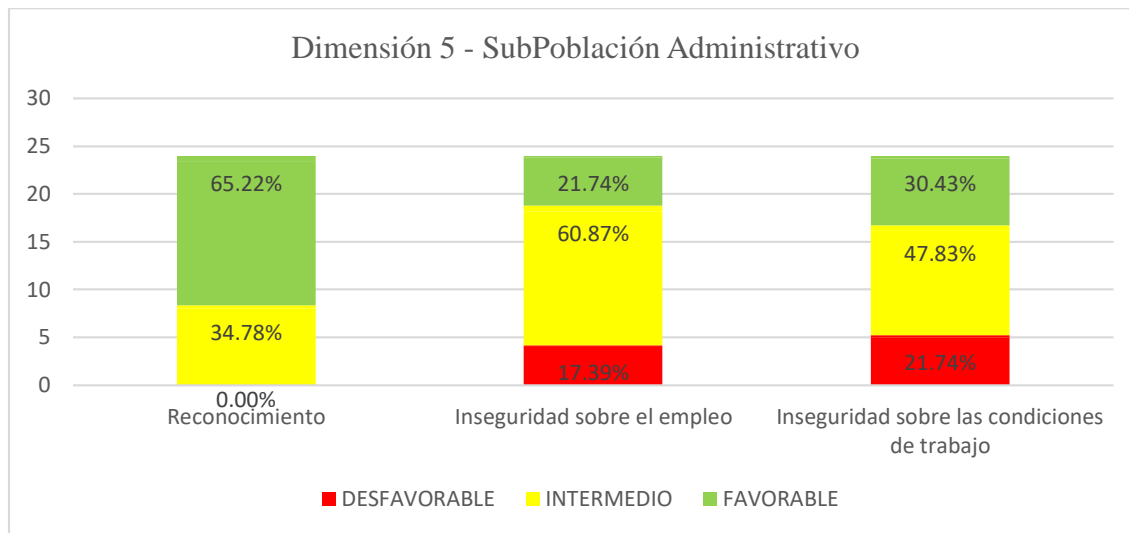
Resultado dimensión 5 subpoblación personal administrativo

		Puntaje total bruto y equivalente porcentual					
SUBDIMENSIONES	NIVEL DE RIESGO						
	ALTO		MEDIO		BAJO		
	PB	%	PB	%	PB	%	
Reconocimiento	0	0,00%	8	34,78%	15	65,22%	
Inseguridad sobre el empleo	4	17,39%	14	60,87%	5	21,74%	
Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	5	21,74%	11	47,83%	7	30,43%	
n = 23		PB = Puntaje Bruto					

Fuente: Elaboración Propia

Figura 14

Resultado dimensión 5 subpoblación personal administrativo



Fuente: Elaboración Propia

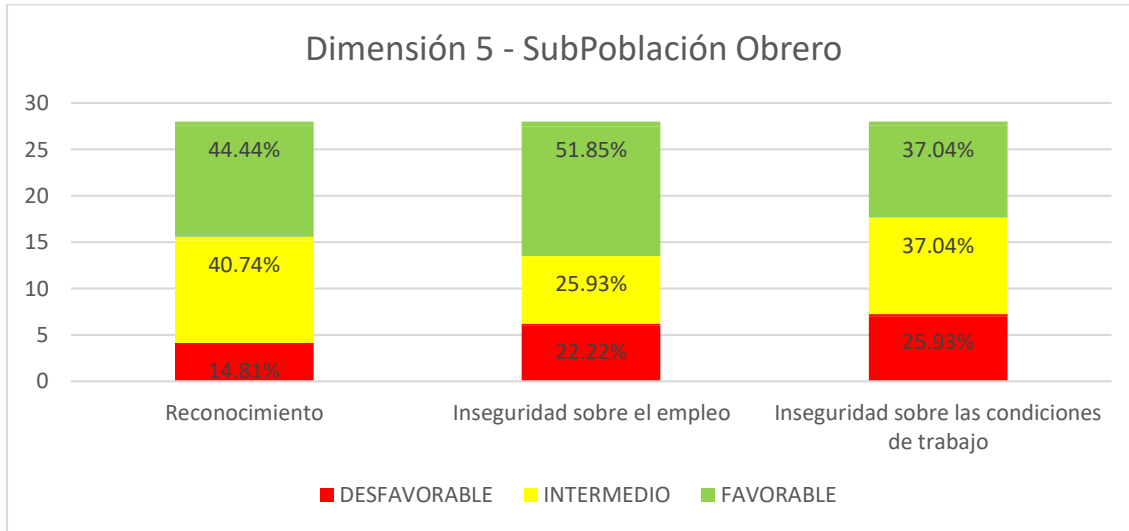
Tabla 21

Resultado dimensión 5 subpoblación personal obrero

SUBDIMENSIONES	Puntaje total bruto y equivalente porcentual					
	NIVEL DE RIESGO					
	ALTO		MEDIO		BAJO	
	PB	%	PB	%	PB	%
Reconocimiento	4	14,81%	11	40,74%	12	44,44%
Inseguridad sobre el empleo	6	22,22%	7	25,93%	14	51,85%
Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	7	25,93%	10	37,04%	10	37,04%
n = 27	PB = Puntaje Bruto					

Fuente: Elaboración Propia

Figura 15
 Resultado dimensión 5 subpoblación personal obrero



Fuente: Elaboración Propia

f) Dimensión 6: Capital social (D6)

Del total de la población los puntajes porcentuales obtenido se encuentra un 12% de los trabajadores en un nivel de riesgo alto, 28% en un nivel de riesgo medio y 60% en un nivel de riesgo bajo, encontrándose en una tendencia favorable respecto de la población total. A nivel de subpoblaciones, el personal administrativo presenta un 4,35% en el nivel de riesgo alto; 26,09% nivel de riesgo medio y 69,57% nivel de riesgo bajo; de la misma manera el personal obrero presenta un 51,85% en el nivel de riesgo bajo, 29,63% nivel de riesgo medio y 18,52% nivel de riesgo alto.

Tabla 22

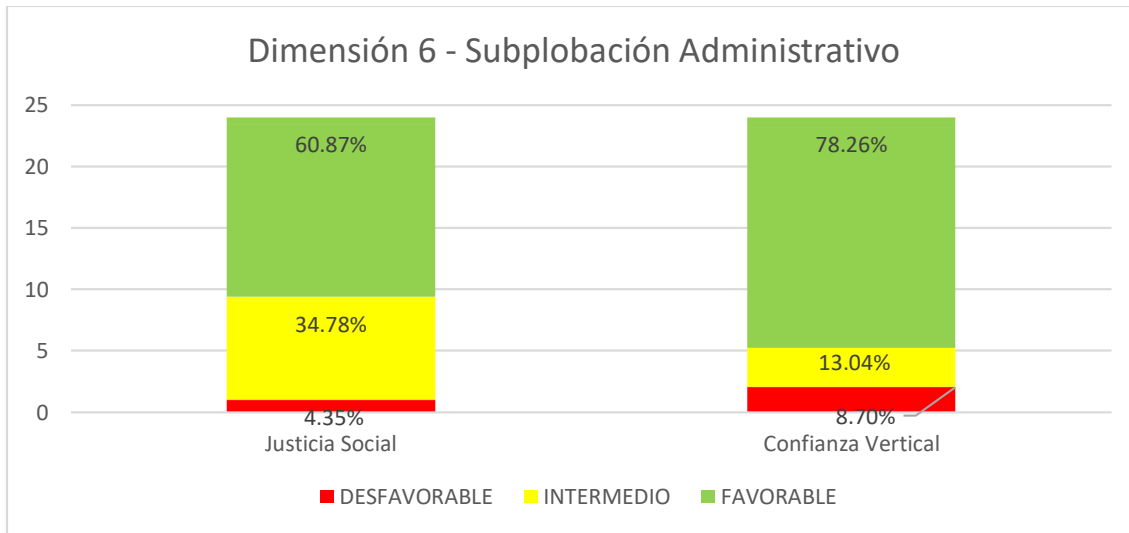
Resultado dimensión 6 subpoblación personal administrativo

Puntaje total bruto y equivalente porcentual						
SUBDIMENSIONES	NIVEL DE RIESGO					
	ALTO		MEDIO		BAJO	
	PB	%	PB	%	PB	%
Justicia Social	1	4,35%	8	34,78%	14	60,87%
Confianza Vertical	2	8,70%	3	13,04%	18	78,26%
n = 23	PB = Puntaje Bruto					

Fuente: Elaboración Propia

Figura 16

Resultado dimensión 6 subpoblación personal administrativo



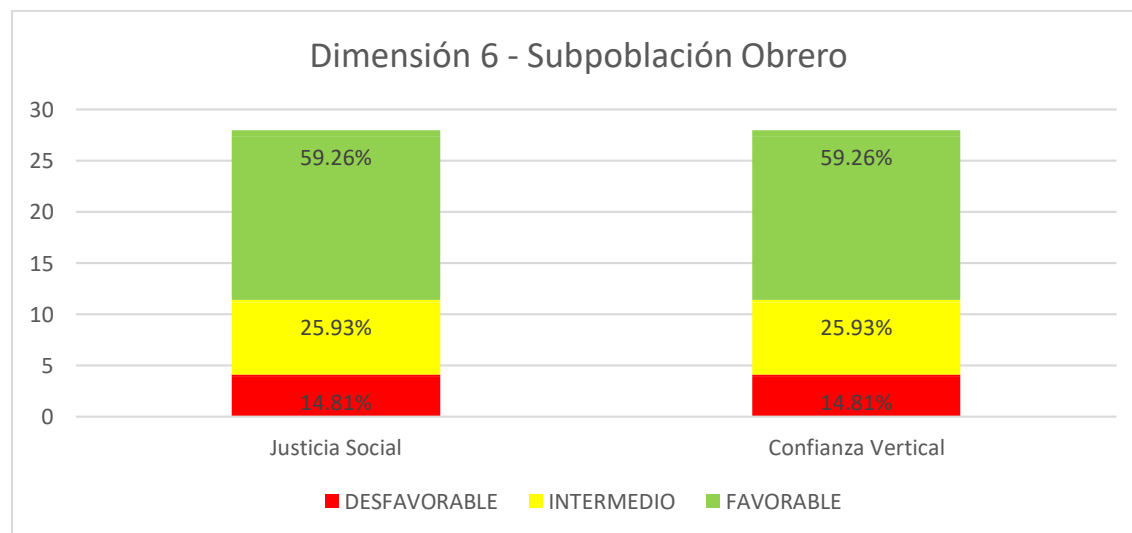
Fuente: Elaboración Propia

Tabla 23
Resultado dimensión 6 subpoblación personal obrero

		Puntaje total bruto y equivalente porcentual					
SUBDIMENSIONES	NIVEL DE RIESGO						
	ALTO		MEDIO		BAJO		
	PB	%	PB	%	PB	%	
Justicia Social	4	14,81%	7	25,93%	16	59,26%	
Confianza Vertical	4	14,81%	7	25,93%	16	59,26%	
n = 27		PB = Puntaje Bruto					

Fuente: Elaboración Propia

Figura 17
Resultado dimensión 6 subpoblación personal obrero



Fuente: Elaboración Propia

g) Dimensión 7: Capital social (D7)

- **Subdimensión Salud General**

La valuación de la salud general de los trabajadores incluye en la salud actual. La percepción del estado de su salud, bienestar y satisfacción presenta un nivel favorable a un 32% del total de los encuestados como “excelente”. Por otra parte, el 30% de los encuestados ha presentado que su salud, bienestar y satisfacción como “muy buena”. Asimismo, el 34% de los encuestados perciben como “buena” su salud, bienestar y satisfacción. Por consiguiente, el 4% de los encuestados ha señalado que su salud, bienestar y satisfacción está representada como “regular”. Por último, del total de los encuestados no se evidencia que presenten una salud, bienestar y satisfacción como “mala”.

Tabla 24
Resultado dimensión 7 población total “salud general”

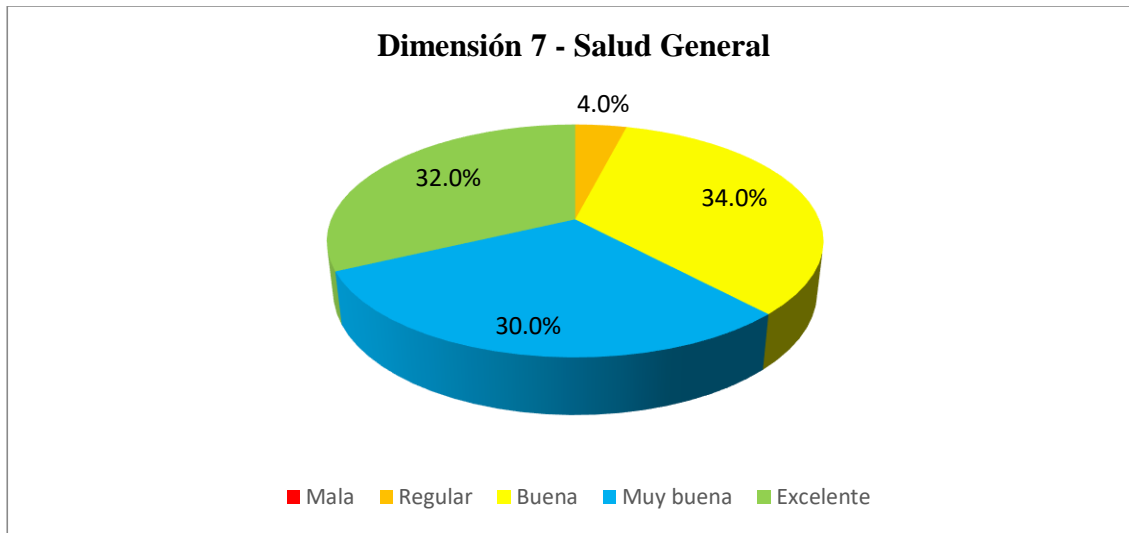
**I. Las siguiente preguntas tratan de tu SALUD,
BIENESTAR Y SATISFACCION**

31. En general ¿Dirías que tu salud es?	50,00	100%
() Excelente	16	32%
() Muy buena	15	30%
() Buena	17	34%
() Regular	2	4%
() Mala	0	0%

Fuente: Cuestionario Método Copsoq

Figura 18

Resultado dimensión 7 población Total “salud general”



Fuente: Elaboración Propia

- **Subdimensión Salud Mental**

Los trabajadores de manera cotidiana presentan emociones que son afectas por su nerviosismo, felicidad, tristeza, etc.

Por ello en el desarrollo, se evidencia que el 24% de todos los colaboradores “nunca” ha estado nervioso/a. Por otra parte, el 40% del total de los encuestados “solo alguna vez” ha estado muy nervioso/a. Asimismo, el 30% de los encuestados señala que “algunas veces” ha estado nervioso/a. Por consiguiente, solamente el 4% de los encuestados ha señalado que “muchas veces” ha estado muy nervioso/a. Por último, en una menor cantidad el 2% de los encuestados ha señalado que “siempre” ha estado muy nervioso/a.

Tabla 25

Resultado dimensión 7 población total “salud mental”

33.a) ¿Has estado muy nervioso/a?	50,00	100%
Siempre	1	2,0%
Muchas Veces	2	4,0%
Algunas Veces	15	30,0%
Solo alguna vez	20	40,0%
Nunca	12	24,0%

Fuente: Cuestionario Método Copsoq

Figura 19

Resultado dimensión 7 población total “salud mental”



Fuente: Elaboración Propia

Por ello en el desarrollo, se evidencia que el 54% de todos los colaboradores “nunca” se ha sentido con la moral baja. Por otra parte, el 28% del total de los encuestados “solo alguna vez” ha sentido estar con la moral tan baja. Asimismo, el 12% de los encuestados señala que “algunas veces” se ha sentido con la moral tan baja. Por consiguiente, no se evidencia que del total de los encuestados hayan señalado que “muchas veces” se han sentido con la moral tan baja. Por último, en una menor cantidad el 6% de los encuestados ha señalado que “siempre” se ha sentido con la moral tan baja que nada podía animarlo.

Tabla 26
Resultado dimensión 7 población total “salud mental”

33.b) ¿Te has sentido con la moral tan baja que nada podía animarte?	50,00	100%
Siempre	3	6,0%
Muchas Veces	0	0,0%
Algunas Veces	6	12,0%
Solo alguna vez	14	28,0%
Nunca	27	54,0%

Fuente: Cuestionario Método Copsoq

Figura 20

Resultado dimensión 7 población total “salud mental”



Fuente: Elaboración Propia

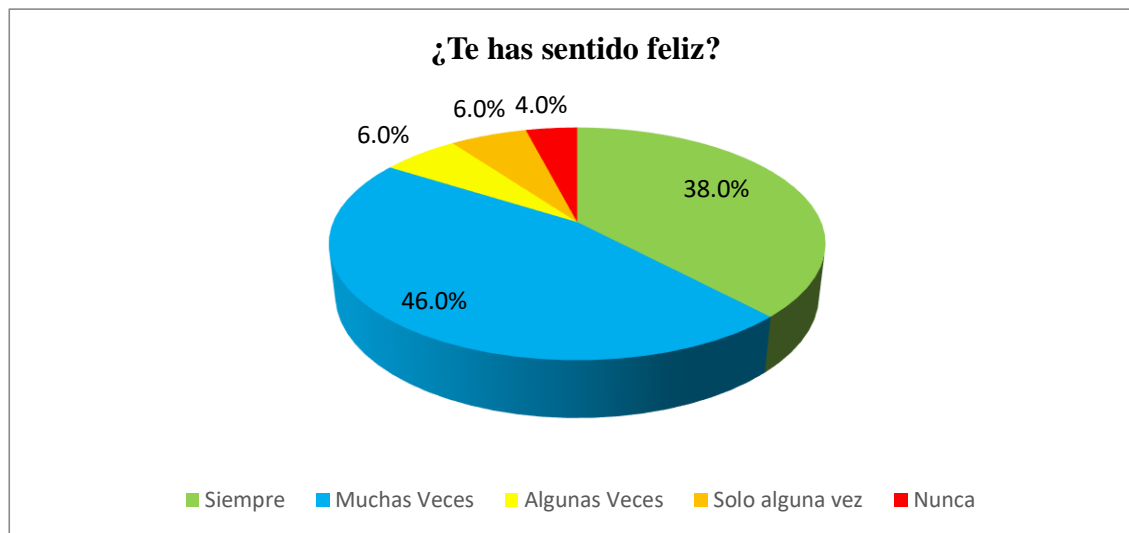
Por ello en el desarrollo, se evidencia que el 38% de todos los colaboradores “siempre” se ha sentido feliz. Por otra parte, el 46% del total de los encuestados “muchas veces” se ha sentido feliz. Asimismo, el 6% de los encuestados señala que “algunas veces” ha estado nervioso/a. Por consiguiente, solamente el 6% de los encuestados ha señalado que “solo alguna vez” se ha sentido feliz. Por último, en una menor cantidad el 4% de los encuestados ha señalado que “nunca” se ha sentido feliz.

Tabla 27
Resultado dimensión 7 población total “salud mental”

33.e) ¿Te has sentido feliz?	50,00	100%
Siempre	19	38,0%
Muchas Veces	23	46,0%
Algunas Veces	3	6,0%
Solo alguna vez	3	6,0%
Nunca	2	4,0%

Fuente: Cuestionario Método Copsoq

Figura 21
Resultado dimensión 7 población total “salud mental”



Fuente: Elaboración Propia

- **Subdimensión burnout**

La medición de la subdimensión de burnout, evidencia que el 34% “nunca” se ha sentido emocionalmente agotado. Asimismo, el 28% de los encuestados “solo alguna vez” se ha sentido emocionalmente agotado. Por consiguiente, el 26% del total de los encuestados señalaron que “algunas veces” se han sentido emocionalmente agotado. Por otra parte, el 8% de los encuestados señala que “muchas veces” se ha sentido emocionalmente agotado. Por último, solamente el 4% de los encuestados detallan que “siempre” se han sentido emocionalmente agotado.

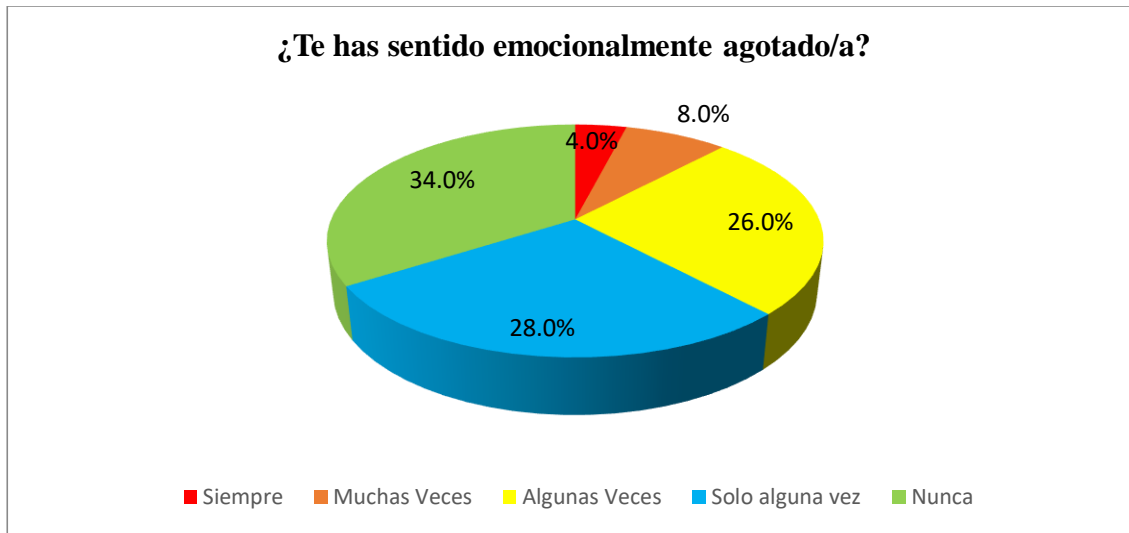
Tabla 28
Resultado dimensión 7 población total “burnout”

32.b) ¿Te has sentido emocionalmente agotado?	50,00	100%
Siempre	2	4,0%
Muchas Veces	4	8,0%
Algunas Veces	13	26,0%
Solo alguna vez	14	28,0%
Nunca	17	34,0%

Fuente: Cuestionario Método Copsoq

Figura 22

Resultado dimensión 7 población total “burnout”



Fuente: Elaboración Propia

- **Subdimensión estrés**

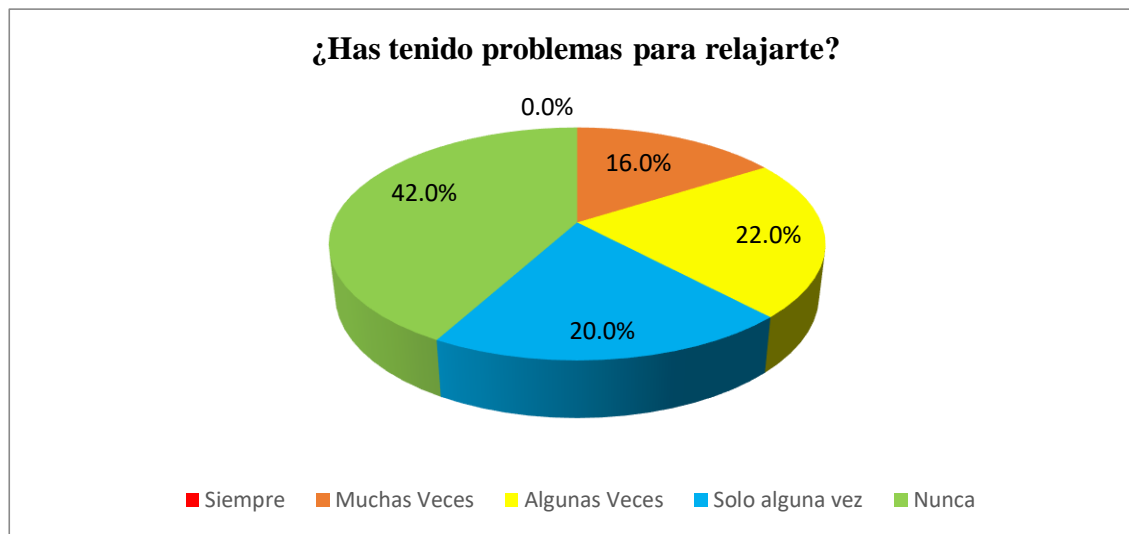
La medición del estrés ha representado a representado que, del total de los encuestados, el 42% presenta como resultado que “nunca” ha tenido problemas para relajarse. Posteriormente, el 20% de los encuestados ha tenido como respuesta “solo alguna vez”. Asimismo, el 22% de los encuestados ha señalado que “algunas veces” han tenido problemas para relajarse. Por otra parte, en una menor cantidad, el 16% ha demostrado que “muchas veces” ha tenido problemas para relajarse. Por último, no se evidencia que los encuestados “siempre” muestren haber tenido problemas para relajarse.

Tabla 29
Resultado dimensión 7 población total “estrés”

32.e) ¿Has tenido problemas para relajarte?	50,00	100%
Siempre	0	0,0%
Muchas Veces	8	16,0%
Algunas Veces	11	22,0%
Solo alguna vez	10	20,0%
Nunca	21	42,0%

Fuente: Cuestionario Método Copsoq

Figura 23
Resultado dimensión 7 población total “estrés”



Fuente: Elaboración Propia

La medición de la subdimensión estrés queda evidenciado en la pregunta “has estado estresado/a”. Por ello el 24% de los encuestados “nunca” se ha sentido estresado. Por otro lado, el 44% de los encuestados señala que “solo alguna vez” se ha sentido estresado/a. Asimismo, el 18% de los encuestados ha dado como respuesta que “algunas veces”. Por consiguiente, el 14% de los encuestados se ha sentido estresado/a “muchas veces”. Por último, no se evidencia que del total de encuestados presenten “siempre” estar estresado/a.

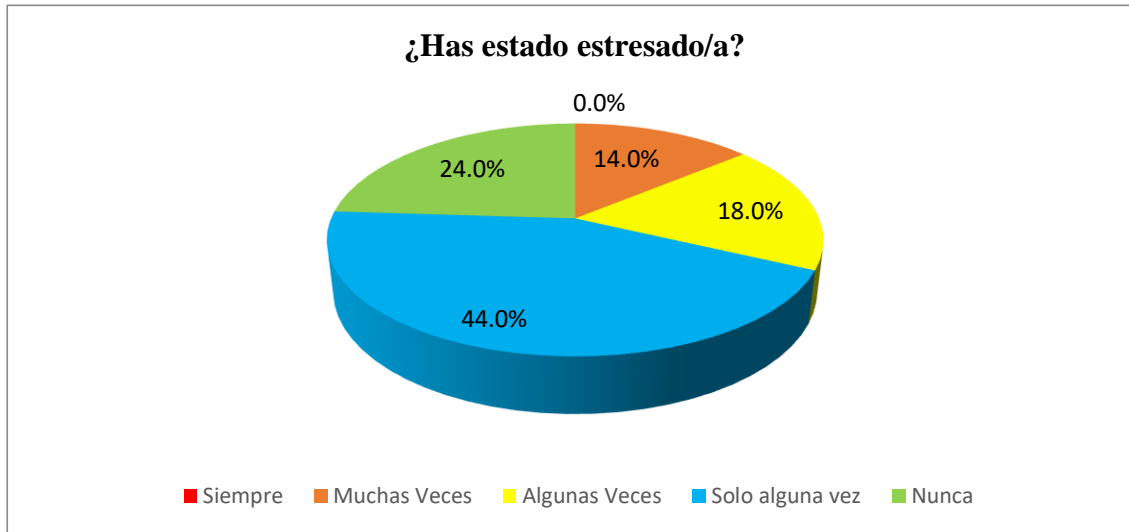
Tabla 30
Resultado dimensión 7 población total “estrés”

32.h) ¿Has estado estresado/a?	50,00	100%
Siempre	0	0,0%
Muchas Veces	7	14,0%
Algunas Veces	9	18,0%
Solo alguna vez	22	44,0%
Nunca	12	24,0%

Fuente: Cuestionario Método Copsoq

Figura 24

Resultado dimensión 7 población total “estrés”



Fuente: Elaboración Propia

- **Subdimensión satisfacción**

La medición general de la satisfacción de los trabajadores presenta una tendencia favorable, siendo un 38% del total de los encuestados estar “Muy satisfecho/a”. Asimismo, el 60% de los encuestados señala estar “Satisfecho/a” en mención a su satisfacción en relación a su trabajo. Por otro parte, el 2% señala como respuesta estar “Insatisfecho/a” la satisfacción en relación con el trabajo. Por último, no se evidencia que del total de los encuestados presenten una respuesta de estar “Muy insatisfecho/a” la satisfacción en relación con su trabajo.

Tabla 31

Resultado dimensión 7 población total “satisfacción general”

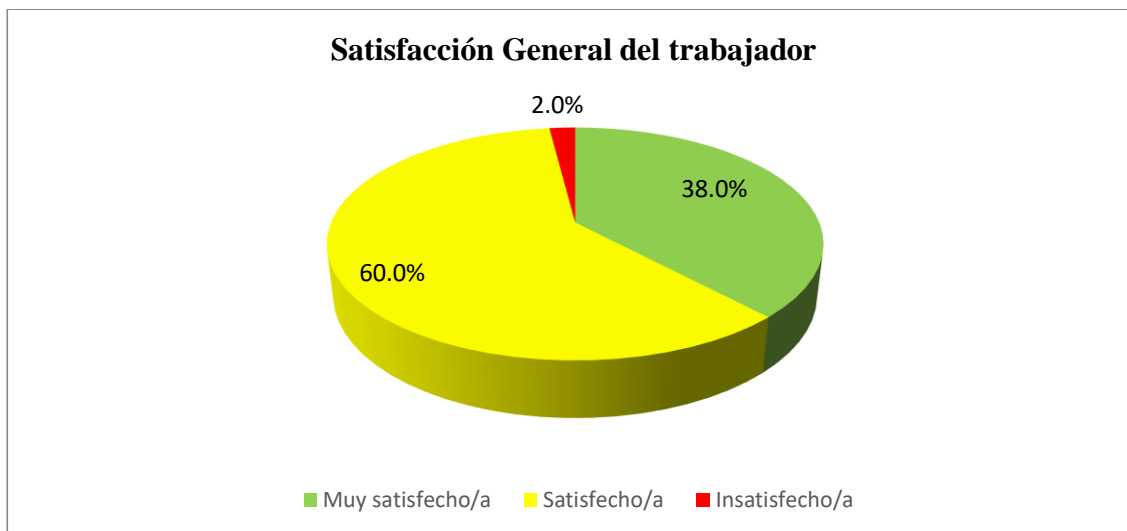
34. ¿Cuál es tu grado de satisfacción en relación con tu trabajo, tomándolo todo en consideración? **50,00** **100%**

() Muy satisfecho/a	19	38,0%
() Satisfecho/a	30	60,0%
() Insatisfecho/a	1	2,0%
() Muy insatisfecho/a	0	0,0%

Fuente: Cuestionario Método Copsoq

Figura 25

Resultado dimensión 7 población total “satisfacción general”



Fuente: Elaboración Propia

4.1.2 Satisfacción laboral

4.1.2.1 Análisis Figura e interpretación cuantitativa y cualitativa de resultados por dimensiones y subdimensiones

a) Dimensión 1 – Condición física

Mediante el análisis se evidencia que para los ítems 1,2 ,3 y 4 que definen la condición física de los trabajadores.

Para el ítem 1 que se define como “¿Mi ambiente de trabajo cuenta con la infraestructura adecuada para realizar mis funciones?”. El 36% del total de los encuestados señala estar “totalmente de acuerdo” en que su ambiente de trabajo cuenta con la infraestructura adecuada para realizar sus funciones Por otra parte, el 48% de los encuestados señala estar “de acuerdo” con que su ambiente de trabajo cuenta con la infraestructura adecuada para realizar sus funciones. Asimismo, el 18% del total de los encuestados señalaron como respuesta “indiferente” con la infraestructura donde realizan sus funciones. Del mismo modo, solamente el 12% ha señalado estar “en desacuerdo” en contar con la infraestructura para el desarrollo de sus funciones. Por último, en una menor cantidad el 4% del total de los encuestados señala como respuesta estar “totalmente en desacuerdo” en relación a contar con una infraestructura adecuada para realizar sus funciones.

Tabla 32

Resultado dimensión 1 condición física “ítem 1 satisfacción laboral”

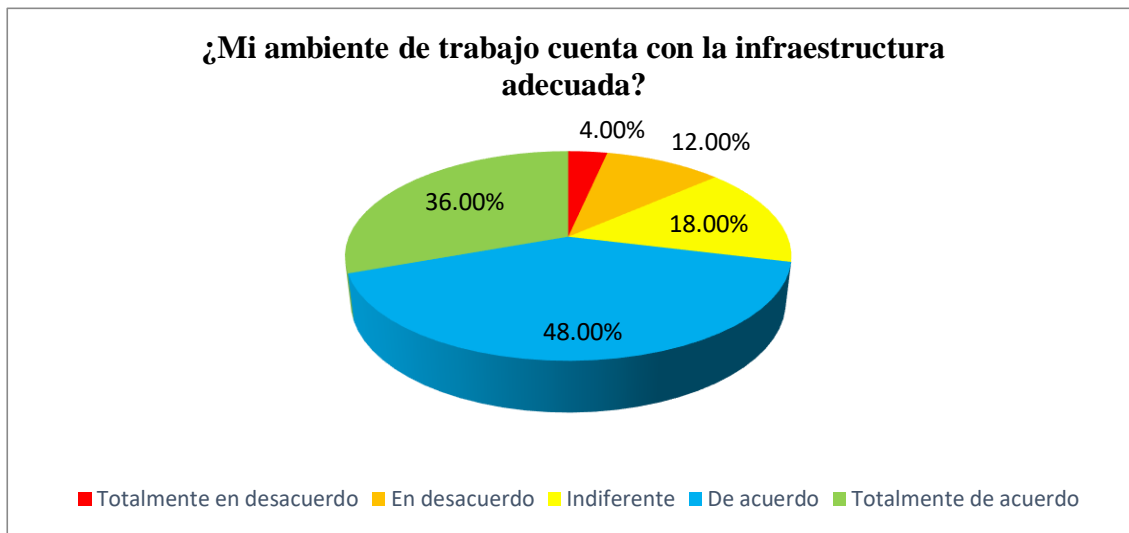
¿Mi ambiente de trabajo cuenta con la infraestructura adecuada para realizar mis funciones? 50,00 100%

Totalmente en desacuerdo	2	4,00%
En desacuerdo	6	12,00%
Indiferente	9	18,00%
De acuerdo	24	48,00%
Totalmente de acuerdo	18	36,00%

Fuente: Resultado del Cuestionario adaptado (Maria & Claudia, 2021)

Figura 26

Resultado dimensión 1 condición física “ítem 1 satisfacción laboral”



Fuente: Elaboración Propia

Para el ítem 2 que se define como “¿Cuento con el mobiliario y equipos adecuados para el correcto desempeño de mis funciones?”. El 20% del total de los encuestados señala estar “totalmente de acuerdo” contar con un mobiliario adecuado para el desempeño correcto de sus funciones. Asimismo, el 46% de los encuestados señalaron una condición “de acuerdo” con el contar con los mobiliarios y equipos adecuado para el desarrollo de sus funciones. Por otra parte, el 28% de los encuestados señala como respuesta “indiferente” contar con mobiliario y equipo adecuado para desarrollar sus funciones. Posteriormente, el 4% de los encuestados señalan como respuesta estar “en desacuerdo” en relación a contar con el mobiliario y equipos adecuados para el correcto desempeño de sus funciones. Por último, un 2% del total de los encuestados señala como respuesta estar “totalmente en desacuerdo” contar con el mobiliario adecuado para el correcto desempeño de sus funciones.

Tabla 33

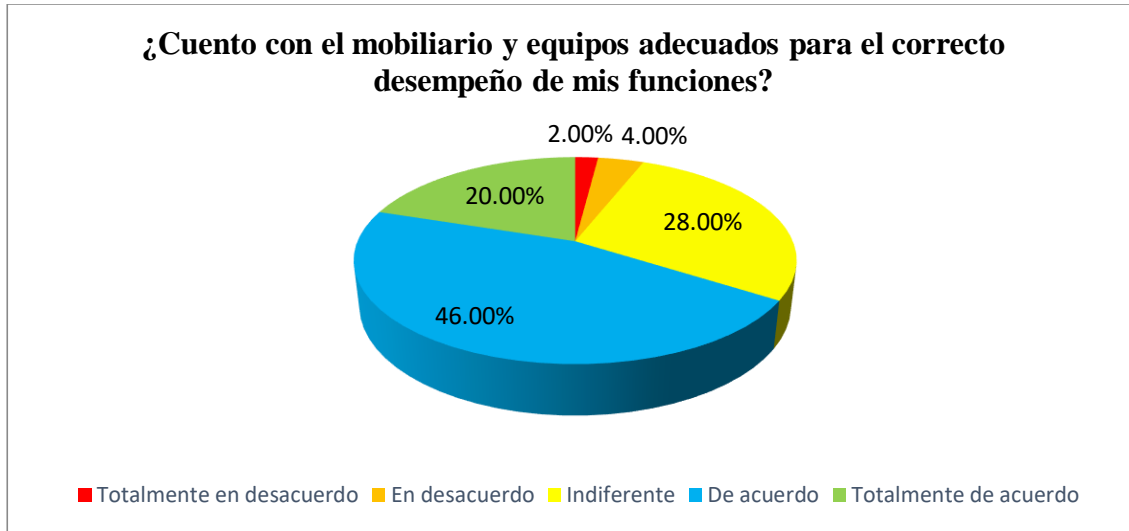
Resultado dimensión 1 condición física “ítem 2 satisfacción laboral”

¿Cuento con el mobiliario y equipos adecuados para el correcto desempeño de mis funciones?		
	50,00	100%
Totalmente en desacuerdo	1	2,00%
En desacuerdo	2	4,00%
Indiferente	14	28,00%
De acuerdo	23	46,00%
Totalmente de acuerdo	10	20,00%

Fuente: Resultado del Cuestionario adaptado (Maria & Claudia, 2021)

Figura 27

Resultado dimensión 1 condición física “ítem 2 satisfacción laboral”



Fuente: Elaboración Propia

Para el ítem 3 que se define como “¿Las instalaciones de la organización cuentan con los espacios necesarios para las actividades comprendidas en mi jornada laboral?”. El 18% del total de los encuestados señala estar “totalmente de acuerdo” con los espacios necesarios para el desarrollo de sus actividades en su jornada laboral. Asimismo, el 48% de los encuestados señalaron una respuesta “de acuerdo”. Por otra parte, el 20% señala como respuesta “indiferente”. Posteriormente solo el 12% del total de los encuestados señalaron como respuesta estar “en desacuerdo”. Por último, un 2% del total de los encuestados señala como “totalmente en desacuerdo” contar con espacios necesario para las actividades comprendidas en su jornada laboral.

Tabla 34

Resultado dimensión 1 condición física “ítem 3 satisfacción laboral”

¿Las instalaciones de la organización cuentan con los espacios necesarios para las actividades comprendidas en mi jornada laboral?		
Totalmente en desacuerdo	1	2,00%
En desacuerdo	6	12,00%
Indiferente	10	20,00%
De acuerdo	24	48,00%
Totalmente de acuerdo	9	18,00%

Fuente: Resultado del Cuestionario adaptado (Maria & Claudia, 2021)

Figura 28

Resultado dimensión 1 condición física “ítem 3 satisfacción laboral”



Fuente: Elaboración Propia

Para el ítem 4 que se define como “Considero que mi salario y beneficios reflejan adecuadamente mi esfuerzo, experiencia y habilidades”. El 16% del total de los encuestados está “totalmente de acuerdo” en relación que su salario y beneficios reflejan su esfuerzo, experiencia y habilidades. Por otra parte, el 44% de los encuestados señalan estar “de acuerdo” en la relación de su salario es el reflejo de su esfuerzo, experiencia y habilidades. Asimismo, el 18% de los encuestados ha señalado una respuesta de “indiferente” el reflejo de su esfuerzo, experiencia y habilidades frente al salario que percibe. Seguidamente, el 20% de los encuestados señala estar “en desacuerdo” en el reflejo de su salario y beneficios por el esfuerzo, experiencia y habilidades que. Por último, en una menor medida solamente el 2% del total de los encuestados ha señalado una respuesta de estar “totalmente en desacuerdo” frente a la relación de su salario y beneficios refleja el esfuerzo, experiencia y habilidades.

Tabla 35

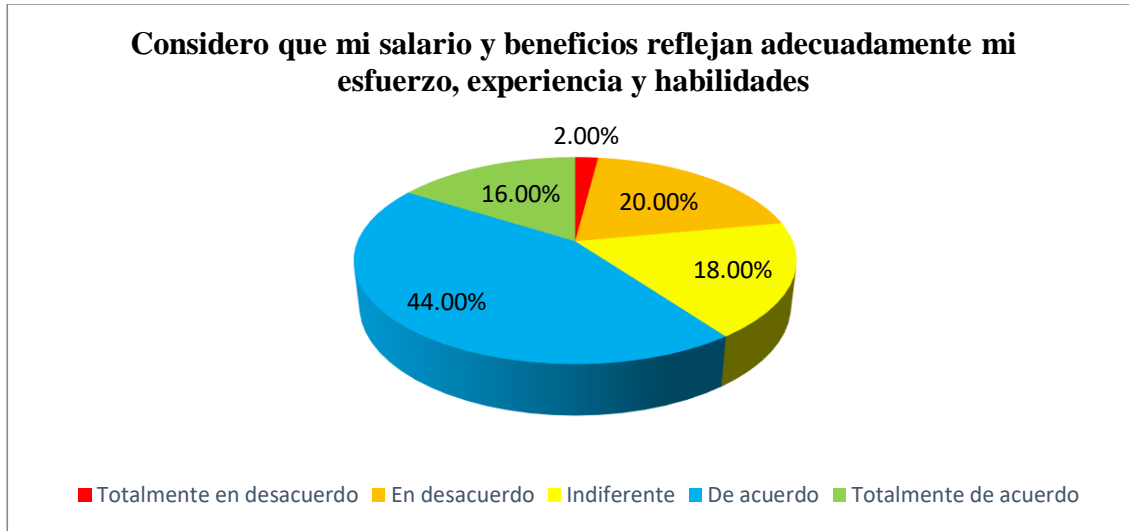
Resultado dimensión 1 condición física “ítem 4 satisfacción laboral”

Considero que mi salario y beneficios reflejan adecuadamente mi esfuerzo, experiencia y habilidades		
	50,00	100%
Totalmente en desacuerdo	1	2,00%
En desacuerdo	10	20,00%
Indiferente	9	18,00%
De acuerdo	22	44,00%
Totalmente de acuerdo	8	16,00%

Fuente: Resultado del Cuestionario adaptado (Maria & Claudia, 2021)

Figura 29

Resultado dimensión 1 condición física “ítem 4 satisfacción laboral”



Fuente: Elaboración Propia

b) Dimensión 2 – Beneficio Laboral

Para el ítem 5 que se define como “Considero que mi aporte a la organización es recompensado de manera justa”. Presenta un 18% del total de los encuestados que está “totalmente de acuerdo” que el aporte a la organización es recompensado de manera justa. Asimismo, del total de encuestados el 42% señala una condición “de acuerdo”. Seguidamente el 24% de los encuestados se muestra de manera “indiferente” en relación a la recompensa por el aporte a la organización. Por otra parte, el 14% de los encuestados muestran como respuesta estar “en desacuerdo” la recompensa de la organización de manera justa. Por último, en una menor medida el 2% de los encuestados señala como “totalmente en desacuerdo” que el aporte a la organización es recompensado de manera justa.

Tabla 36

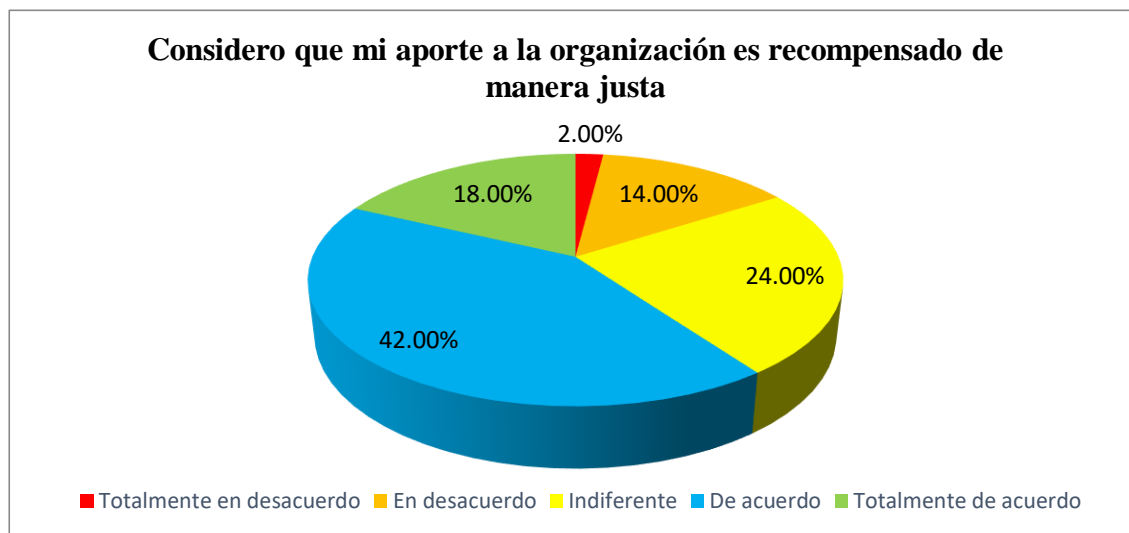
Resultado dimensión 2 beneficio laboral “ítem 5 satisfacción laboral”

Considero que mi aporte a la organización es recompensado de manera justa		
organización es recompensado de manera justa	50,00	100%
Totalmente en desacuerdo	1	2,00%
En desacuerdo	7	14,00%
Indiferente	12	24,00%
De acuerdo	21	42,00%
Totalmente de acuerdo	9	18,00%

Fuente: Resultado del Cuestionario adaptado (Maria & Claudia, 2021)

Figura 30

Resultado dimensión 2 beneficio laboral “ítem 5 satisfacción laboral”



Fuente: Elaboración Propia

Para el ítem 6 que se define como “¿Me identifico con la misión, visión y objetivos de la empresa en la que trabajo?”, se evidencia que la mayoría del total de encuestados tuvieron como respuesta “totalmente de acuerdo” siendo este el 36%, por otra parte, el 30% de los encuestados tuvieron como alternativa “de acuerdo”. Sin embargo, el 22% de los encuestados se muestra “indiferente”. Asimismo, el 10% de los encuestados señala que está “en desacuerdo”. Por último, en una medida inferior solamente el 2% del total de los encuestados señala estar “totalmente en desacuerdo”.

Tabla 37
Resultado dimensión 2 beneficio laboral “ítem 6 satisfacción laboral”

¿Me identifico con la misión, visión y objetivos de la empresa en la que trabajo?		
	50,00	100%
Totalmente en desacuerdo	1	2,00%
En desacuerdo	5	10,00%
Indiferente	11	22,00%
De acuerdo	15	30,00%
Totalmente de acuerdo	18	36,00%

Fuente: Resultado del Cuestionario adaptado (Maria & Claudia, 2021)

Figura 31

Resultado dimensión 2 beneficio laboral “ítem 6 satisfacción laboral”



Fuente: Elaboración Propia

c) Dimensión 3 – Política Administrativa

Para el ítem 7 que se define como “¿Me siento contento con mi equipo de trabajo?”. En relación a este ítem, el 30% del total de los encuestados está “totalmente de acuerdo” en relación al sentimiento de equipo de trabajo. Posteriormente, el 38% de los encuestados señalan como alternativa “de acuerdo”. Asimismo, el 16% de los encuestados se muestra “indiferente”. En tal sentido el 14% de los encuestados muestra una alternativa “en desacuerdo”. Por último, en una menor medida solamente el 2% del total de los encuestados señala como “totalmente en desacuerdo” sentirse contento con su equipo de trabajo.

Tabla 38

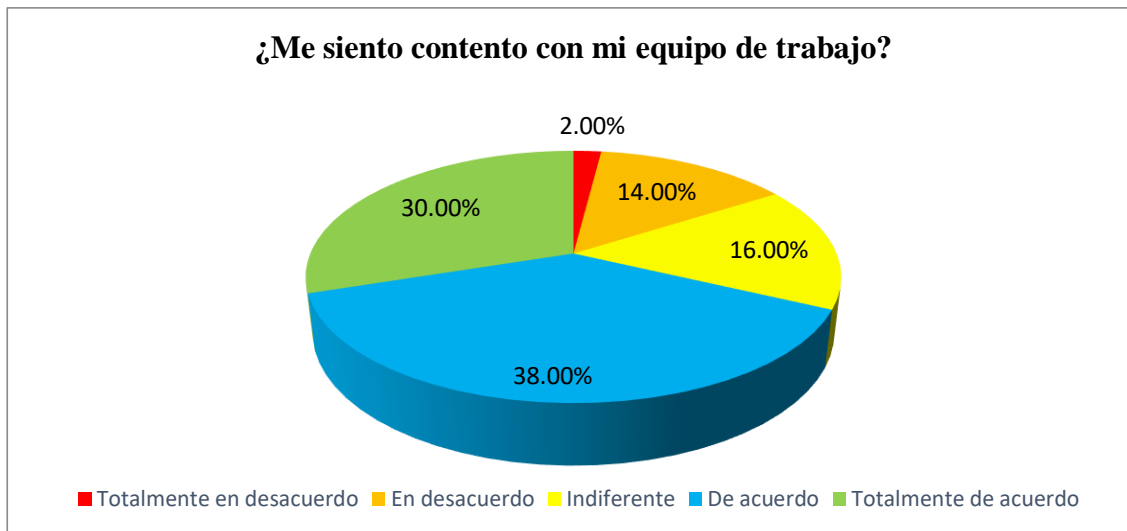
Resultado dimensión 3 política administrativa “ítem 7 satisfacción laboral”

¿Me siento contento con mi equipo de trabajo?	50,00	100%
Totalmente en desacuerdo	1	2,00%
En desacuerdo	7	14,00%
Indiferente	8	16,00%
De acuerdo	19	38,00%
Totalmente de acuerdo	15	30,00%

Fuente: Resultado del Cuestionario adaptado (Maria & Claudia, 2021)

Figura 32

Resultado dimensión 3 política administrativa “ítem 7 satisfacción laboral”



Fuente: Elaboración Propia

d) Dimensión 4 – Relación Social

Para el ítem 8 que se define como “¿Mi trabajo lo desarrollo en un ambiente colaborativo?”. El 28% del total de los encuestados señala estar “totalmente de acuerdo” el desarrollo de un ambiente colaborativo. Por otra parte, el 36% de los encuestados indican como respuesta estar “de acuerdo” del desarrollo de su trabajo en un ambiente colaborativo. Asimismo, el 20% de los encuestados especificaron como “indiferente” desarrollar su trabajo en un ambiente colaborativo. Posteriormente el 14% de los encuestados señalan estar “en desacuerdo” en el desarrollo de su trabajo en un ambiente colaborativo. Por último, en una menor medida solamente el 2% de los encuestados señala como “totalmente en desacuerdo” que su trabajo lo desarrolla en un ambiente colaborativo.

Tabla 39

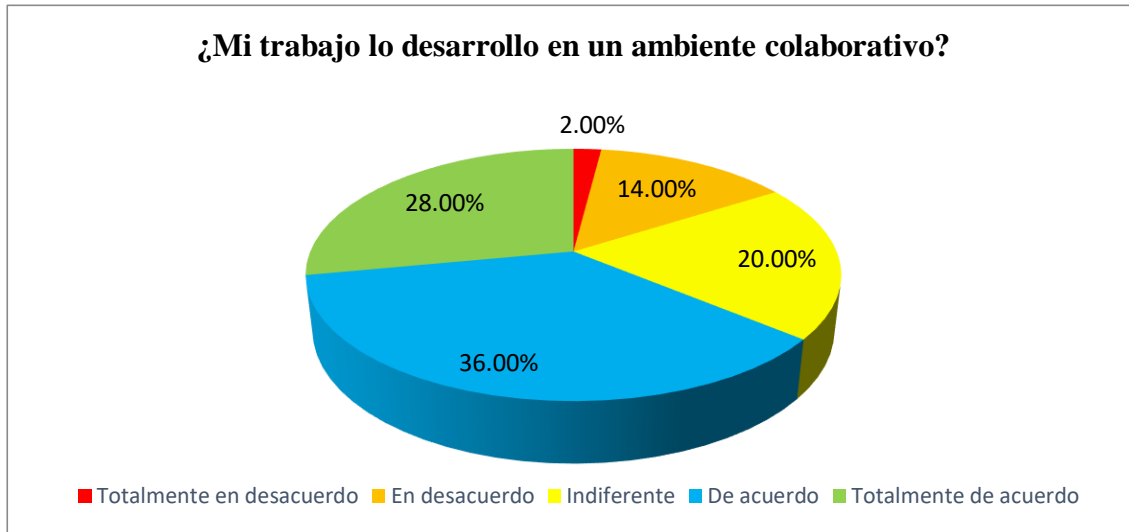
Resultado dimensión 4 relación social “ítem 8 satisfacción laboral”

¿Mi trabajo lo desarrollo en un ambiente colaborativo?	50,00	100%
Totalmente en desacuerdo	1	2,00%
En desacuerdo	7	14,00%
Indiferente	10	20,00%
De acuerdo	18	36,00%
Totalmente de acuerdo	14	28,00%

Fuente: Resultado del Cuestionario adaptado (Maria & Claudia, 2021)

Figura 33

Resultado dimensión 4 relación social “ítem 8 satisfacción laboral”



Fuente: Elaboración Propia

Para el ítem 9 que se define como “¿Mi trabajo se alinea con mis objetivos personales?”. En la relación de los objetivos personales con el trabajo que se realiza, queda mencionar que del total de encuestados el 16% está “totalmente de acuerdo” en la relación de su trabajo con sus objetivos personales. Por otra parte, el 42% de los encuestados indican estar “de acuerdo” con la relación de su trabajo con los objetivos personales. Asimismo, el 26% del total de los encuestados señalan una respuesta “indiferente” a la relación entre los objetivos personal con el trabajo que realizan. Por otro lado, solamente el 14% de los encuestados señalan estar “en desacuerdo” con la relación entre el trabajo que desarrollan con sus objetivos personales. Por último, en una menor medida el 2% de la de los encuestados señala como respuesta de un “totalmente en desacuerdo” la relación entre el trabajo que realizan con sus objetivos personales.

Tabla 40

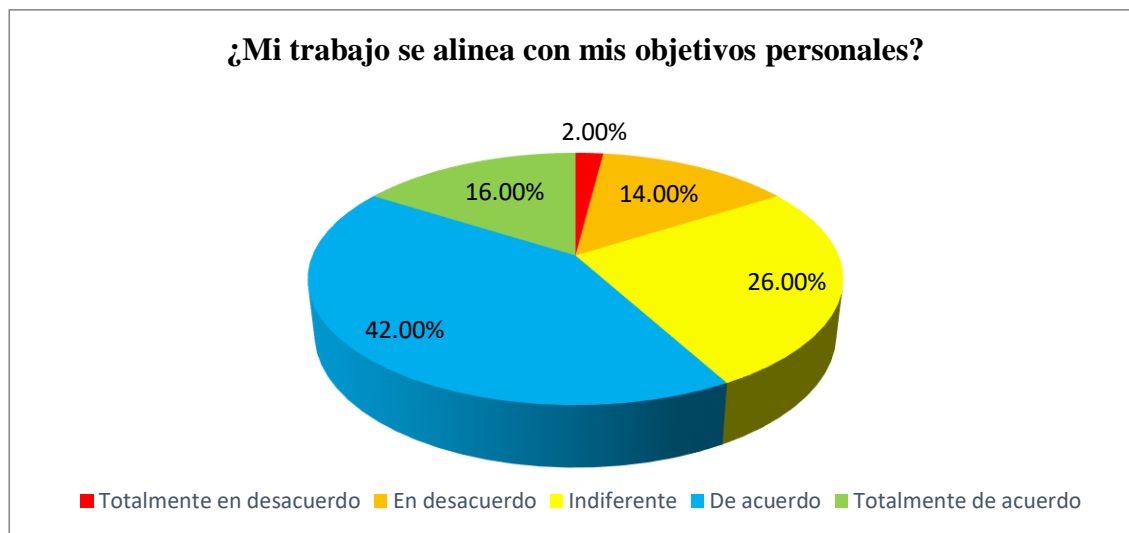
Resultado dimensión 4 relación social “ítem 9 satisfacción laboral”

¿Mi trabajo se alinea con mis objetivos personales?	50,00	100%
Totalmente en desacuerdo	1	2,00%
En desacuerdo	7	14,00%
Indiferente	13	26,00%
De acuerdo	21	42,00%
Totalmente de acuerdo	8	16,00%

Fuente: Resultado del Cuestionario adaptado (Maria & Claudia, 2021)

Figura 34

Resultado dimensión 4 relación social “ítem 9 satisfacción laboral”



Fuente: Elaboración Propia

e) Dimensión 5 – Desarrollo Personal

Para el ítem 10 que se define como “Mi trabajo permite mi desarrollo personal”. El 24% de los encuestados está “totalmente de acuerdo” en mención a que su trabajo permite su desarrollo. Por otra parte, el 44% de los encuestados señalaron estar “de acuerdo” con el desarrollo personal con el trabajo que realizan. Asimismo, el 20% de los encuestados señalan una respuesta de “indiferente” sobre el desarrollo personal que su trabajo le permitirá desarrollar. Por consiguiente, el 12% de los encuestados señal respuesta de estar “en desacuerdo” frente al desarrollo personal. Por último, del total de encuestados no se evidencia respuestas en relación a estar “totalmente en desacuerdo” sobre el desarrollo personal producto de su trabajo.

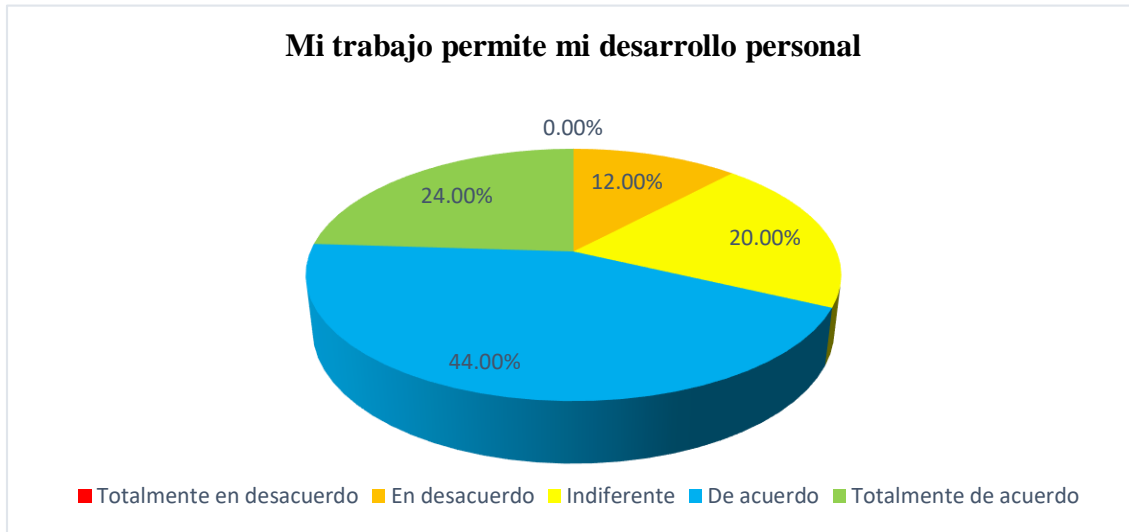
Tabla 41
Resultado dimensión 5 desarrollo personal “ítem 10 satisfacción laboral”

Mi trabajo permite mi desarrollo personal	50,00	100%
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	6	12,00%
Indiferente	10	20,00%
De acuerdo	22	44,00%
Totalmente de acuerdo	12	24,00%

Fuente: Resultado del Cuestionario adaptado (Maria & Claudia, 2021)

Figura 35

Resultado dimensión 5 desarrollo personal “ítem 10 satisfacción laboral”



Fuente: Elaboración Propia

Para el ítem 11 que se define como “¿En los últimos seis meses alguien habló sobre mi progreso?”. El 26% de los encuestados muestra una respuesta que están “totalmente de acuerdo” el hecho de que hables sobre su progreso. Asimismo, el 42% de los encuestados señalan estar “de acuerdo”. Por otro lado, el 18% del total de los encuestados ha señalado de manera “indiferente” el hecho de que hablen sobre su progreso. Asimismo, el 12% de señala “en desacuerdo” sobre hablar del progreso. Por último, en menor medida el 2% del total de los encuestados señalan estar “totalmente en desacuerdo” el hecho que hablen sobre su progreso.

Tabla 42

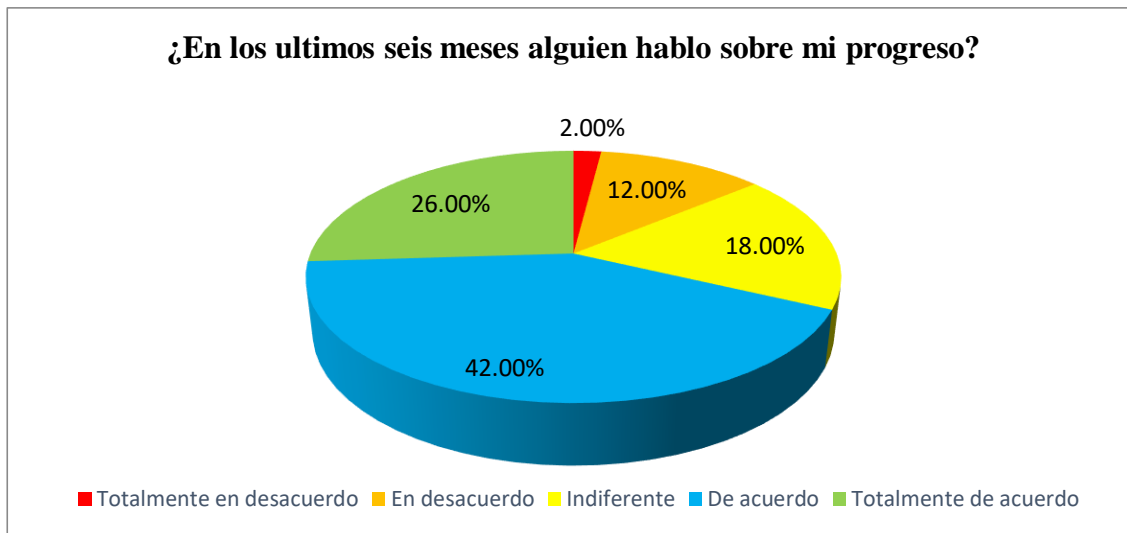
Resultado dimensión 5 desarrollo personal “ítem 11 satisfacción laboral”

¿En los últimos seis meses alguien habló sobre mi progreso?	50,00	100%
Totalmente en desacuerdo	1	2,00%
En desacuerdo	6	12,00%
Indiferente	9	18,00%
De acuerdo	21	42,00%
Totalmente de acuerdo	13	26,00%

Fuente: Resultado del Cuestionario adaptado (Maria & Claudia, 2021)

Figura 36

Resultado dimensión 5 desarrollo personal “ítem 11 satisfacción laboral”



Fuente: Elaboración Propia

Para el ítem 12 que se define como “¿He recibido retroalimentación en base a mi desempeño?”. En relación a la retroalimentación en base a los desempeños respectivos, el 18% del total de los encuestados está “totalmente de acuerdo”. Asimismo, el 36% de los encuestados señalan estar “de acuerdo” con la retroalimentación recibida en base a su desempeño. Por otro lado, el 28% del total de los encuestadas considera como “indiferente” la retroalimentación en base a su desempeño. Posterior a ello, el 16% muestra que el total de encuestados está “en desacuerdo” con la retroalimentación basada a su desempeño. Por último, en menor medida solamente 2% de los encuestados señala como “totalmente en desacuerdo” la retroalimentación brindada en base a su desempeño.

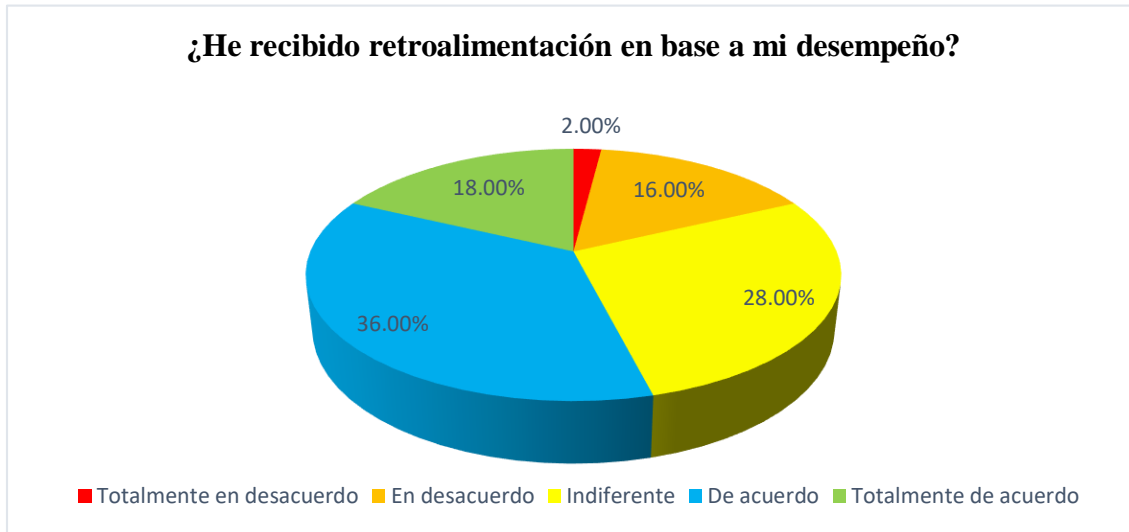
Tabla 43
Resultado dimensión 5 desarrollo personal “ítem 12 satisfacción laboral”

¿He recibido retroalimentación en base a mi desempeño?	50,00	100%
Totalmente en desacuerdo	1	2,00%
En desacuerdo	8	16,00%
Indiferente	14	28,00%
De acuerdo	18	36,00%
Totalmente de acuerdo	9	18,00%

Fuente: Resultado del Cuestionario adaptado (Maria & Claudia, 2021)

Figura 37

Resultado dimensión 5 desarrollo personal “ítem 12 satisfacción laboral”



Fuente: Elaboración Propia

Para el ítem 13 que se define como “¿Las labores que realizo son importantes para la empresa?”. Del total de encuestados el 24% está “totalmente de acuerdo” con las labores que realiza presenta ser importantes para la empresa. Por otra parte, el 34% de los encuestados señalan estar “de acuerdo” en la relación de la importancia de lo que realiza para la empresa. Asimismo, el 30% de los encuestados se muestra “indiferente” en la importancia de su labor para la empresa. Del mismo modo el 12% de los encuestados presentan estar “en desacuerdo” la importancia de las labores que realizan para la empresa. Por último, no se evidencia que del total de los encuestados señale que está “totalmente en desacuerdo”.

Tabla 44

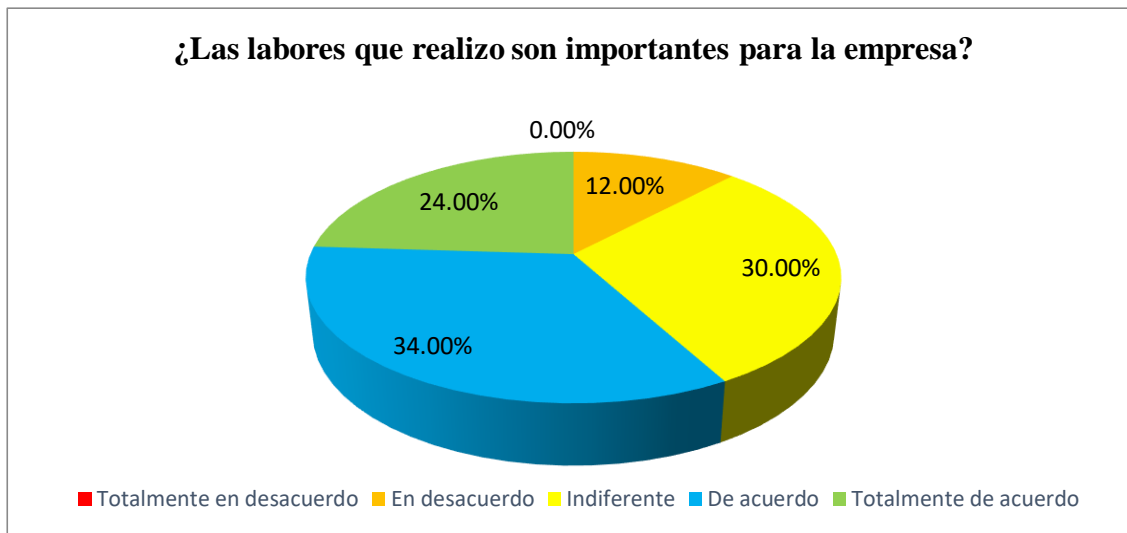
Resultado dimensión 5 desarrollo personal “ítem 13 satisfacción laboral”

¿Las labores que realizo son importantes para la empresa?	50,00	100%
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	6	12,00%
Indiferente	15	30,00%
De acuerdo	17	34,00%
Totalmente de acuerdo	12	24,00%

Fuente: Resultado del Cuestionario adaptado (Maria & Claudia, 2021)

Figura 38

Resultado dimensión 5 desarrollo personal “ítem 13 satisfacción laboral”



Fuente: Elaboración Propia

f) Dimensión 6 – Desempeño de Tareas

Para el ítem 14 que se define como “¿Me gusta el trabajo que realizo?”. Del total de los encuestados el 18% está “totalmente de acuerdo” con el gustar del trabaja que realiza. Posteriormente, el 34% del total de encuestados señalan estar “de acuerdo” con gusto sobre el trabajo que realiza. Por otra parte, el 30% de los encuestados tuvieron una respuesta de “indiferente” el gusto sobre el trabajo que realiza. Del mismo modo, el 16% del total de encuestados señalan que están “en desacuerdo” con el gusto sobre el trabajo que realiza. Por último, en menor medida el 2% de los encuestados señala como “totalmente en desacuerdo” el gusto sobre el trabajo que realiza.

Tabla 45

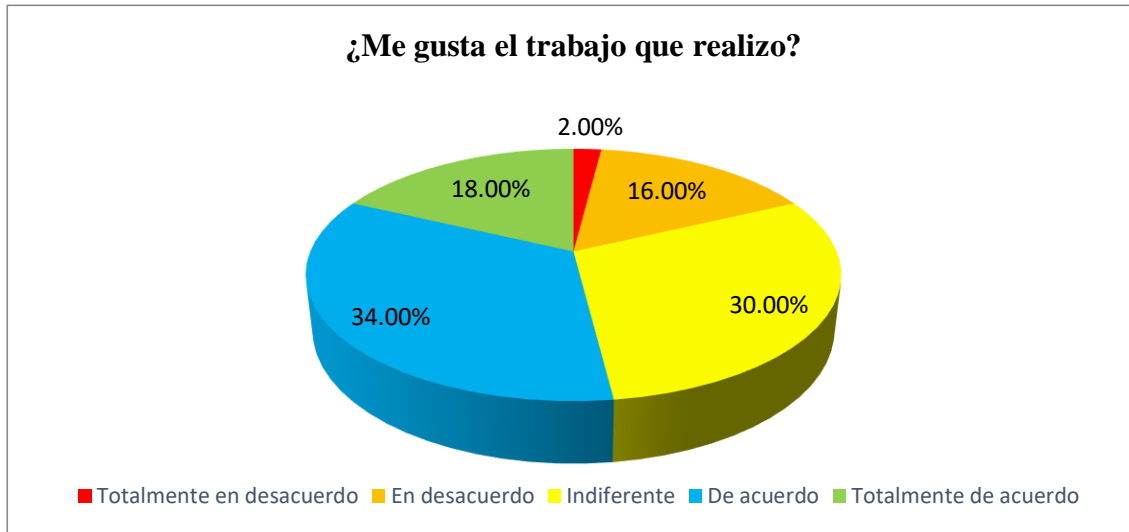
Resultado dimensión 6 desempeño de tareas “ítem 14 satisfacción laboral”

¿Me gusta el trabajo que realizo?	50,00	100%
Totalmente en desacuerdo	1	2,00%
En desacuerdo	8	16,00%
Indiferente	15	30,00%
De acuerdo	17	34,00%
Totalmente de acuerdo	9	18,00%

Fuente: Resultado del Cuestionario adaptado (Maria & Claudia, 2021)

Figura 39

Resultado dimensión 6 desempeño de tareas “ítem 14 satisfacción laboral”



Fuente: Elaboración Propia

Para el ítem 15 que se define como “¿Puedo acercarme a mi jefa(e) inmediata(o) para hablar sobre cuestiones relacionadas con horarios que me estén afectando?”. El total de encuestados un 14% está “totalmente de acuerdo” con el acercamiento a su jefa/e. Por otro lado, el 38% de los encuestados señalan una condición “de acuerdo”. Posteriormente de los encuestados el 30% se muestra “indiferente” frente al acercamiento con su jefa/e. En tal sentido 16% del total de encuestados señala “en desacuerdo” el acercamiento a su jefa/e. Por último, en menor medida el 2% del total de los encuestados señala como “totalmente en desacuerdo”

Tabla 46

Resultado dimensión 6 desempeño de tareas “ítem 15 satisfacción laboral”

¿Puedo acercarme a mi jefa(e) inmediata(o)

para hablar sobre cuestiones relacionadas 50,00 100%

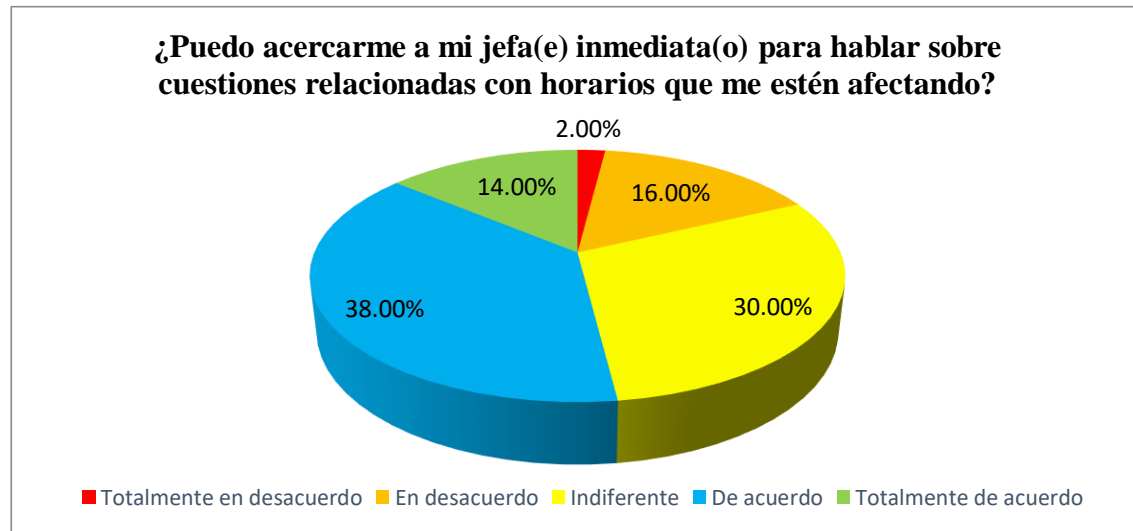
con horarios que me estén afectando?

Totalmente en desacuerdo	1	2,00%
En desacuerdo	8	16,00%
Indiferente	15	30,00%
De acuerdo	19	38,00%
Totalmente de acuerdo	7	14,00%

Fuente: Resultado del Cuestionario adaptado (Maria & Claudia, 2021)

Figura 40

Resultado dimensión 6 desempeño de tareas “ítem 15 satisfacción laboral”



Fuente: Elaboración Propia

g) Dimensión 7 – Relación con la Autoridad

Para el ítem 16 que se define como “¿Me siento a gusto con mi jefe?”, es de visualizar que del total de los encuestados el 20% está “totalmente de acuerdo”. Por otra parte, el 38% de los encuestados señalan una condición “de acuerdo”. Del mismo modo el 22% de los encuestados se muestra “indiferente”. Posteriormente del total de encuestados el 18% señala como respuesta “en desacuerdo”. Por último, en menor medida el 2% del total de encuestados señala como “totalmente en desacuerdo” el sentimiento de gusto con su jefe.

Tabla 47

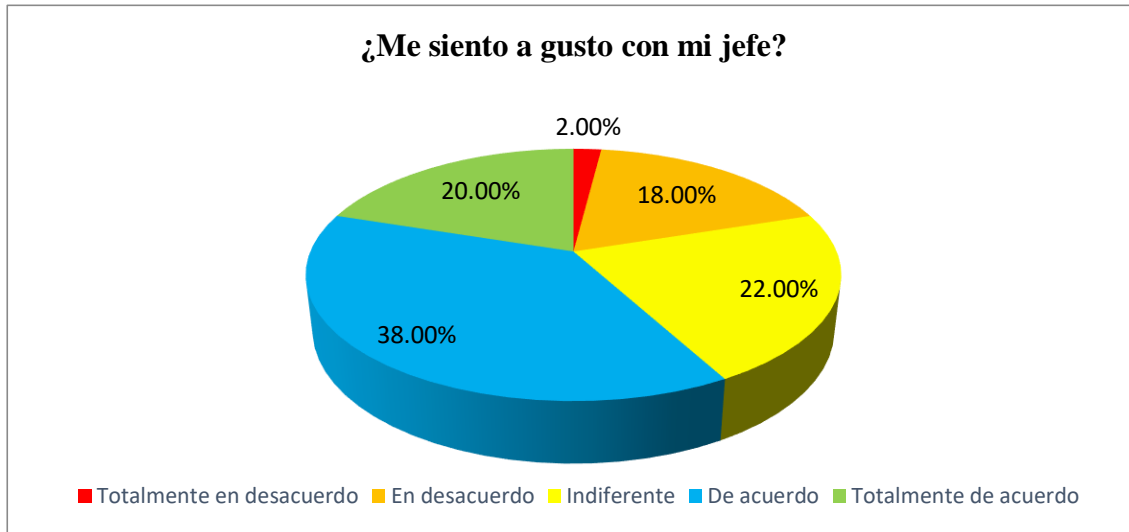
Resultado dimensión 7 relación con la autoridad “ítem 16 satisfacción laboral”

¿Me siento a gusto con mi jefe?	50,00	100%
Totalmente en desacuerdo	1	2,00%
En desacuerdo	9	18,00%
Indiferente	11	22,00%
De acuerdo	19	38,00%
Totalmente de acuerdo	10	20,00%

Fuente: Resultado del Cuestionario adaptado (Maria & Claudia, 2021)

Figura 41

Resultado dimensión 7 relación con la autoridad “ítem 16 satisfacción laboral”



Fuente: Elaboración Propia

Para el ítem 17 que se define como “¿Mi jefe reconoce mi esfuerzo?”, el reconocimiento respectivo de los jefes del total de los encuestados el 22% está “totalmente de acuerdo”. Seguidamente, el 36% de los encuestados señalan su reconocimiento como “de acuerdo” por los jefes. Por otra parte, el 20% del total de encuestados se muestra “indiferente” el reconocimiento de los jefes. Del mismo modo el 18% de los encuestados muestran “en desacuerdo” el reconocimiento de los jefes. Por último, en menor medida el 4% de los encuestados señala como “totalmente en desacuerdo” el reconocimiento de los jefes.

Tabla 48

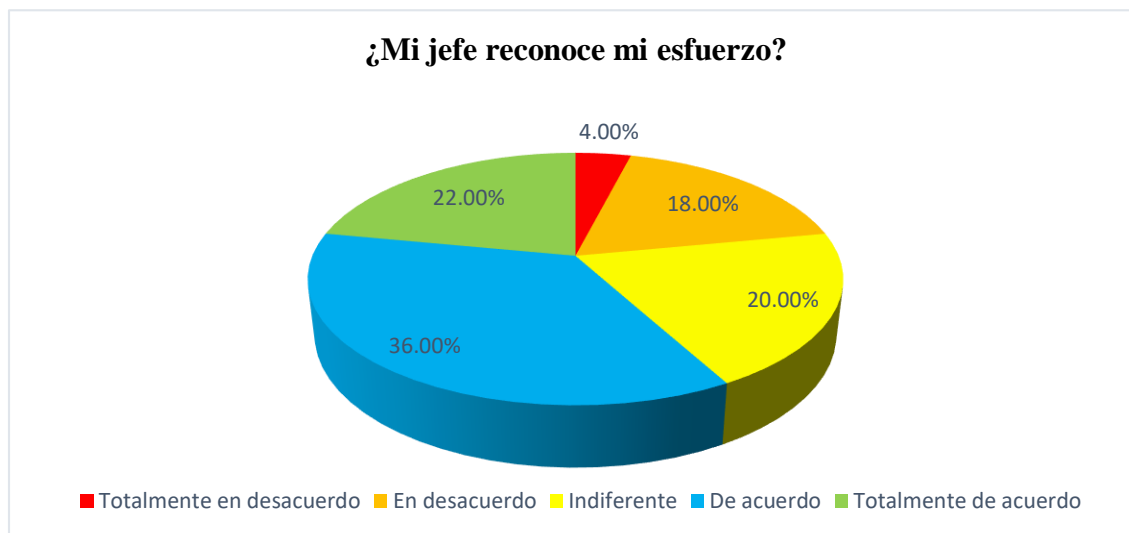
Resultado dimensión 7 relación con la autoridad “ítem 17 satisfacción laboral”

¿Mi jefe reconoce mi esfuerzo?	50.00	100%
Totalmente en desacuerdo	2	4.00%
En desacuerdo	9	18.00%
Indiferente	10	20.00%
De acuerdo	18	36.00%
Totalmente de acuerdo	11	22.00%

Fuente: Resultado del Cuestionario adaptado (Maria & Claudia, 2021)

Figura 42

Resultado dimensión 7 relación con la autoridad “ítem 17 satisfacción laboral”



Fuente: Elaboración Propia

4.1.3 Prueba Estadística

4.1.3.1 Resultados respecto a los objetivos

- Resultado respecto al objetivo general
 - Determinar la influencia de los riesgos psicosociales aplicando el método censopas - copsoq en la satisfacción laboral de los colaboradores de consorcio ptap Calana.

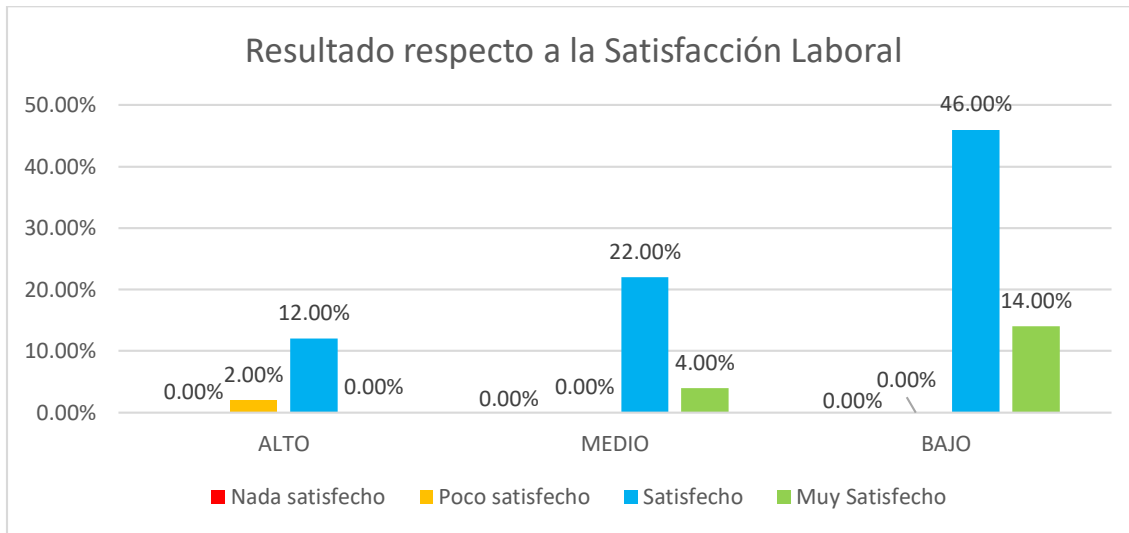
Tabla 49
Resultado de Satisfacción Laboral

Riesgo psicosocial	Satisfacción laboral								Total	
	Nada satisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Alto	0	0,0	1	2,0	6	12,0	0	0,0	7	12,0
Medio	0	0,0	0	0,0	11	22,0	2	4,0	13	26,0
Bajo	0	0,0	0	0,0	23	46,0	7	14,0	30	60,0
Total	0	0,0	1	2,0	40	80,0	9	18,0	50	100,0

Fuente: Resultado de Software SPSS v.27

Figura 43

Resultado respecto a la satisfacción laboral



Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 49, observaremos que existe un grupo representativo del 14% donde el personal encuestado manifestó un bajo riesgo psicosocial y también manifestaron tener alto nivel de satisfacción laboral de “Muy satisfecho”. Así mismo, el 22% presenta un riesgo psicosocial medio y manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral de “Satisfecho”. Seguidamente solo un 2% presenta un alto riesgo psicosocial y a la vez manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral “Poco Satisfecho”.

- **Resultado respecto al objetivos específicos**

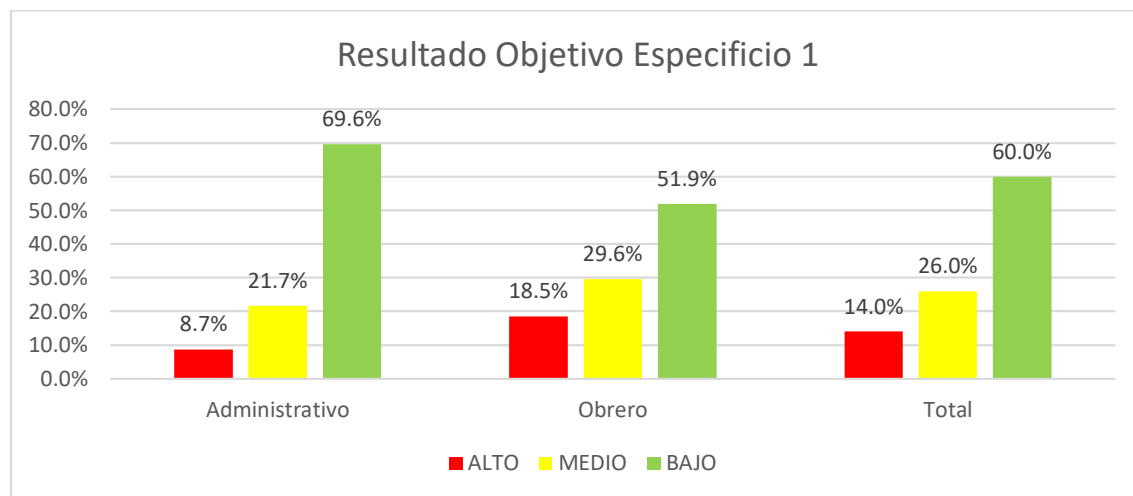
- Analizar la Influencia de los riesgos psicosociales aplicando el método censopas – copsoq que reciben los colaboradores de consorcio ptap Calana.

Tabla 50
Resultado objetivo específico I

Riesgo psicosocial	Personal encuestado				Total	
	Administrativo		Obrero			
	N°	%	N°	%	N°	%
Alto	2	8,7	5	18,5	7	14,0
Medio	5	21,7	8	29,6	13	26,0
Bajo	16	69,6	14	51,9	30	60,0
Total	23	100,0	27	100,0	50	100,0

Fuente: Resultado de Software SPSS v.27

Figura 44
Resultado objetivo específico I



Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 50, se describe el nivel de riesgo psicosocial desde la perspectiva de los encuestados. En una mayoría presentaron una valoración de riesgo “Bajo”, es decir un 60% presentaron adecuadas situaciones de trabajo, capacidad de cumplir las exigencias en la realización de aquellas tareas encomendadas. A continuación, una valoración de nivel “Medio” con el 26%. Por ultimo en menor proporción un 14% presentaron una valoración “Alto”.

De los resultados obtenidos de los cuales se difieren por ocupación, no se observó diferencia marcada entre administrativos como obreros, solo en colaboradores administrativos una mayoría poseen una valoración de “Bajo” con un 69,6%. A continuación, le sigue una valoración de nivel “Medio” con un 21,7%. Por ultimo presentaron una valoración “Alto” en una proporción del 8,7%.

Por consiguiente, solo en colaboradores obreros la mayoría poseen una valoración “Bajo” con un 51,9%., seguida de una valoración de nivel “Medio” con el 29,6%. Por último, en menor proporción un 18,5% presentaron una valoración “Alto”.

Aplicada la prueba estadística chi-cuadrada de homogeneidad y con un nivel de confianza del 95% ($p\text{-valor} < 0,05$), podemos concluir que los riesgos psicosociales son bajo, así mismo estos resultados son muy similares en personal administrativo como obrero.

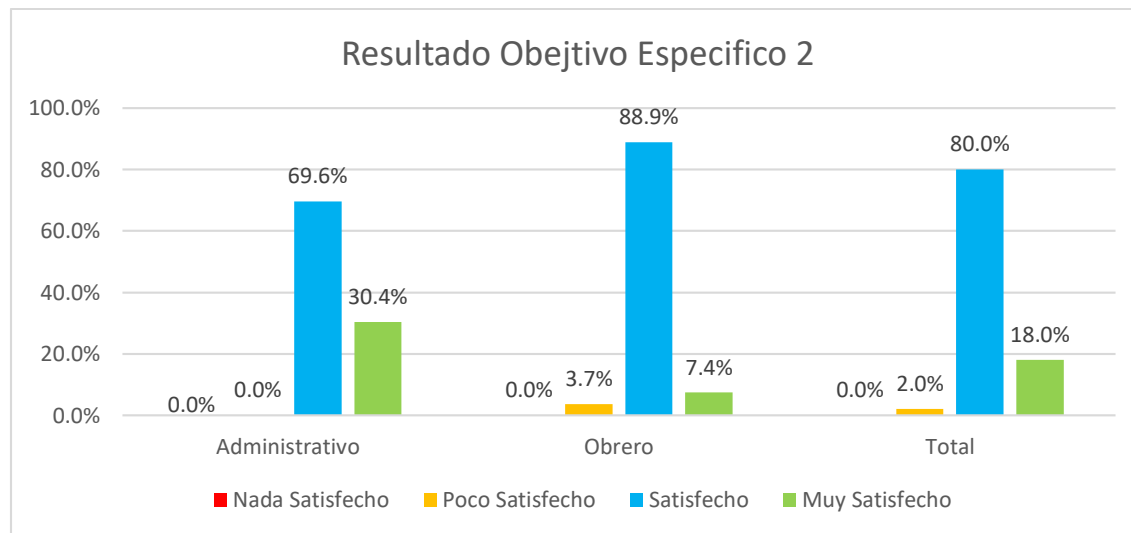
- Evaluar la satisfacción laboral de los colaboradores de consorcio ptap Calana.

Tabla 51
Resultados objetivo específico II

Satisfacción laboral	Personal encuestado				Total	
	Administrativo		Obrero			
	N°	%	N°	%	N°	%
Nada satisfecho	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Poco satisfecho	0	0,0	1	3,7	1	2,0
Satisfecho	16	69,6	24	88,9	40	80,0
Muy satisfecho	7	30,4	2	7,4	9	18,0
Total	23	100,0	27	100,0	50	100,0

Fuente: Resultado de Software SPSS v.2

Figura 45
Resultados objetivo específico II



Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 51, se describe el nivel de satisfacción laboral desde la perspectiva de los encuestados. En su mayoría han presentado un nivel “Satisfecho”, que se define en un 80% presentan un equilibrio entre la satisfacción de los empleados y su bienestar en relación a su empleo, seguido de la satisfacción en un nivel “Muy satisfecho” con el 18%. Así mismo, en menor proporción un 2% se encuentra en un nivel “Poco satisfecho”. Finalmente, no se encontró en ninguna proporción en el nivel “Nada satisfecho”.

De los resultados obtenidos. Pero ahora difiriéndose por ocupación, no se observa diferencia marca entre administrativos como obreros; solo en colaboradores administrativos una mayoría poseen una valoración “Muy Satisfecho” con el 30,4%, le sigue una valoración de “Satisfecho” con un 69,6%, finalmente no se encontró en ninguna proporción con un nivel de “Poco satisfecho” o “Nada satisfecho”.

Seguidamente, en colaboradores obreros una mayoría poseen un nivel de “Satisfecho” con un 88,9%, seguida de un nivel de satisfacción de “Muy satisfecho” con un 7,4%. Así mismo, un 3,7% presenta un nivel de satisfacción de “Poca satisfacción”. Finalmente, no se perciben encuestados con un nivel de percepción “Nada satisfecho”.

Aplicada a prueba estadística chi-cuadrada de homogeneidad y con un nivel de confianza del 95% ($p\text{-valor} < 0,05$), se puede concluir que una buena satisfacción laboral, así mismo los resultados son similares en personal administrativo como obrero.

4.1.3.2 Resultados respecto a la Hipótesis

El desarrollo de la prueba de hipótesis se deberá contrastar si existe o no normalidad en los datos obtenidos de las variables de estudio.

4.1.3.2.1 Prueba de normalidad

- H0: Los datos de la variable provienen de una distribución normal.
- H1: Los datos de la variable no provienen de una distribución normal.

Tabla 52

Evaluación de la normalidad de las variables riesgo psicosocial y satisfacción laboral

		Riesgo	Satisfacción
		psicosocial	laboral
N		50	50
Parámetros normales ^{a,b}	Media	101,50	62,36
	Desv. Desviación	39,385	4,923
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,085	,090
	Positivo	,085	,064
	Negativo	-,082	-,090
Estadístico de prueba		,085	,090
Sig. asin. (bilateral) ^c		,200 ^d	,200 ^d
Sig. Monte Carlo (bilateral) ^e	Sig.	,000	,000

Fuente: Elaboración Propia

Dado que p valor (sin asintótica bilateral) respecto a las variables, es menor al valor de α (0,05), entonces se rechaza la hipótesis nula H_0 , lo que permitió afirmar que los datos de la variable no proceden de una distribución normal. Por lo cual se procederán a trabajar las pruebas estadísticas no paramétricas para la hipótesis general, en este caso la Rho de Spearman y chi-cuadrada para las hipótesis específicas.

4.1.3.2.2 Contratación de hipótesis general

- **Hipótesis nula**

H0: $r = 0$ (No existe relación significativa entre los riesgos psicosociales aplicando el método censopas – copsoq son importantes en la satisfacción laboral).

- **Hipótesis alterna**

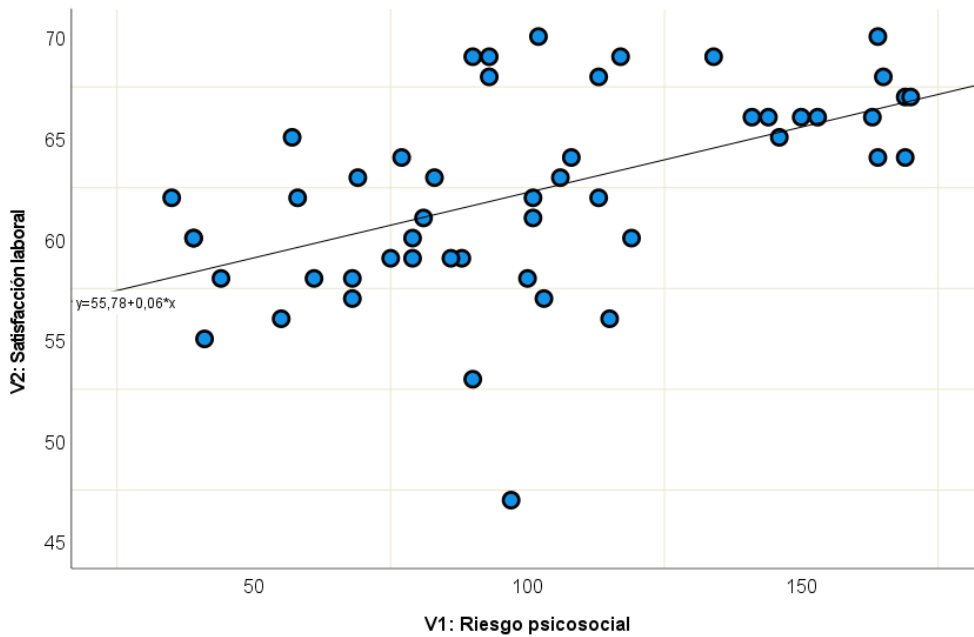
H1: $r \neq 0$ (Existe relación significativa entre los riesgos psicosociales aplicando el método censopas – copsoq son importantes en la satisfacción laboral).

- **Prueba estadística**

Se utilizó la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman. La tabla 52 muestra los resultados de esta prueba. Con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

Figura 46

Diagrama de dispersión de los puntajes directos de riesgos psicosociales y satisfacción laboral



Fuente: Elaboración propia (IBM SPSS Statistics v.27).

Interpretación

En la figura 46, se evidencia en la gráfica de dispersión un puntaje de nivel alto de conocimiento y de la actitud. Se observa que los resultados obtenidos evidencian una línea de tendencia ascendente que afirma la correlación entre las variables de estudio. Describiendo así una situación compatible entre las variables de estudio.

Tabla 53

Nivel de coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre riesgos psicosociales y satisfacción laboral

Coeficiente	Variable	Correlaciones	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Riesgos de psicosociales	Coeficiente de	0,565**
		correlación	
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	50

Nota1: P valor = 0,000019 ($p < 0.05$); se concluye que se rechaza la H_0 .

Fuente: Elaboración propia (IBM SPSS Statistics v.27).

Interpretación

En la tabla 53, aplicando el coeficiente de correlación obtenido Rho de Spearman $R_h = 0,565$, indica que existe una correlación y esta es positiva, además que la fuerza de la correlación es moderada y por ende notablemente significativa.

Por lo expuesto, se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la H_1 , que señala que el nivel de influencia repercute favorablemente en la satisfacción laboral de forma significativa. Describiendo así una situación compatible.

4.1.3.2.3 Contratación de hipótesis específica 1

- **Hipótesis específica de trabajo**

H0: En los colaboradores de consorcio ptap Calana los riesgos psicosociales aplicando el método censopas – copsoq no es adecuado.

H1: En los colaboradores de consorcio ptap Calana los riesgos psicosociales aplicando el método censopas – copsoq es adecuado.

- **Prueba estadística**

Se utilizó la prueba estadística no paramétrica de chi-cuadrada de bondad de ajuste. Los resultados muestran un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

Tabla 54
Contingencia de los niveles de riesgos psicosociales

Riesgo psicosocial	N observado	N esperada	Residuo
Desfavorable (Alto)	7	16,7	-9,7
Intermedio (Medio)	13	16,7	-3,7
Favorable (Bajo)	30	16,7	13,3
Total	50		

Fuente: Elaboración propia (IBM SPSS Statistics v.27).

Tabla 55

Prueba de hipótesis específica I mediante chi cuadrada sobre el nivel de riesgo psicosocial

Estadísticos de prueba	
	Riesgo psicosocial
Chi-cuadrado	17,080 ^a
gl	2
Sig. asin.	,000

Nota1: P valor = 0,000195 ($p < 0.05$); se concluye que se rechaza la H_0

Fuente: Elaboración propia (IBM SPSS Statistics v.27).

En la tabla 55, por la característica de la hipótesis utilizando la prueba de chi cuadrada de bondad de ajuste, muestra que el valor de chi cuadrada es $X^2_c = 17,080$ y el p-valor (0,000) es menor al nivel de significación ($\alpha = 0,050$), por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna H_1 para un 95% de nivel de confianza.

Describiendo así una mayor frecuencia en la categoría de riesgo psicosocial favorable (bajo), entonces se comprueba estadísticamente la hipótesis específica 1: El nivel de los colaboradores de consorcio ptap Calana los riesgos psicosociales aplicando el método censopas – copsoq es adecuado.

4.1.3.2.4 Contratación de hipótesis específica 2

- **Hipótesis específica de trabajo**

H0: En los colaboradores de consorcio ptap Calana la satisfacción laboral no es adecuada.

H1: En los colaboradores de consorcio ptap Calana la satisfacción laboral es adecuado.

- **Prueba estadística**

Se utilizó la prueba estadística no paramétrica chi cuadrada de bondad de ajuste.

Los resultados de esta prueba muestran un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

Tabla 56

Tabla de contingencia de los niveles de satisfacción laboral

Satisfacción laboral			
	N observado	N esperada	Residuo
Poco satisfecho	1	16,7	-15,7
Satisfecho	40	16,7	23,3
Muy satisfecho	9	16,7	-7,7
Total	50		

Fuente: Elaboración propia (IBM SPSS Statistics v.27).

Tabla 57

Prueba de hipótesis específica II mediante chi cuadrada sobre el nivel de satisfacción laboral

Estadísticos de prueba	
	Satisfacción Laboral
Chi-cuadrado	50,920 ^a
gl	2
Sig. asin.	,000

Nota1: P valor = 8,7672E-12 ($p < 0.05$); se concluye que se rechaza el H_0

Fuente: Elaboración propia (IBM SPSS Statistics v.27).

En la tabla 57, por la característica de la hipótesis se ha utilizado la prueba de chi cuadrada con una bondad de ajuste, muestra el valor de chi cuadrada calculada $X^2_c = 50,920$ y el p-valor (0,000) es menor al nivel de significancia ($\alpha = 0,050$), por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1) para un 95% de nivel de confianza.

Describiendo así una mayor frecuencia en la categoría de satisfecho, entonces se comprueba la hipótesis específica II: En los colaboradores de consorcio ptap calana la satisfacción laboral es adecuada.

CONCLUSIONES

De acuerdo al tratamiento estadístico se obtiene la correlación positiva y significativa entre las variables riesgo psicosociales y la satisfacción laboral de los colaboradores del consorcio ptap Calana a través del coeficiente de correlación de Rho de Spearman obteniéndose $Rho=0.565$ y un $p\text{-valor}=0.000$.

En cuanto a los datos obtenidos de esta investigación se concluye que los riesgos psicosociales, a los que están expuestos los colaboradores de consorcio ptap Calana día a día influyen y hacen que la satisfacción laboral este en un nivel regular a alto, y que no llegue a malo.

Asimismo, los riesgos psicosociales de los colaboradores de consorcio ptap Calana y su satisfacción laboral detallan que a mayor exigencia con una tendencia estadísticamente favorable.

RECOMENDACIONES

El entrenamiento en técnicas de asertividad y del desarrollo de habilidades individuales deberán ser enfocadas para el manejo de la carga emocional pudiendo con esto poder mejorar las relaciones interpersonales que implica el desarrollo en el ambiente de trabajo.

Brindar herramientas que pongan el equilibrio entre trabajo y familia así mismo poder contar con un trabajador social para brindar apoyo en caso se requiera. Estas herramientas deben considerar garantizar las jornadas y horarios de trabajo flexibles, minimizando la distribución irregular y la prolongación de las jornadas laborales.

Fortalecer mecanismo que sean enfocados en la participación asertiva y efectiva en la buena toma de decisiones que vinculen su tarea y el área en que se desarrollan.

Buscar establecer sistemas de comunicación sobre sugerencias de procesos y servicios, enfocados en fomentar grupos de desarrollo y disminuir los conflictos en cuanto a rol sobre las tareas que se desarrollan.

Reconocer la importancia en las labores realizadas por los trabajadores mediante mecanismos de comunicación asertivos y efectivos; buscando la transparencia sobre cambios en las condiciones de trabajo.

Definir puestos de acuerdo a las tareas asignadas, fomentando en ella la claridad y transparencia de la organización, márgenes de autonomía y los principios éticos.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Ley N°29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su reglamento el Decreto Supremo N° 005 – 2012 – TR, reconoce la existencia de agentes psicosociales como parte de los riesgos en las entidades laborales, los que el empleador deberá prever a fin de que su exposición no genere daños a la salud de los trabajadores.

Ley N°26842 Ley General de Salud y sus Modificatorias

Ley N° 30947 Ley de Salud Mental

Decreto Supremo N° 007-2020-SA, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N°30947, Ley de Salud Mental.

Resolución Ministerial N° 050-2013-TR que aprueba formatos Referenciales que contemplan la Información mínima que deben contener los registros obligatorios del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Resolución Ministerial N° 375-2008-TR Titulo VII sobre la Organización del Trabajo, que debe ser la adecuada a las condiciones físicas y mentales de los trabajadores y la naturaleza del trabajo realizado.

Alfaro, S. V. (2017). *Factores de Riesgo Psicosociales y Satisfaccion Laboral en Enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño*. Lima - Perú.

Castañeda, M. G. (2015). *Estrés Laboral y Riesgo Psicosocial en Colaboradores de una Fabrica de Envases Industriales de Polipropileno*. Chiclayo - Perú.

Clavijo, G. H. (2021). *Riesgos Psicosociales y Satisfacción Laboral durante la pandemia COVID 19 en la provincia de COntralmirante Villar*. Tumbes.

Eugenio, C. M. (2018). *Factores de Riesgo Psicosocial y Desempeño Laboral: El caso del Area Administrativa de la Empresa Revestisa Cía Ltda*. Quito - Ecuador.

- García Ninet, J. I. (2016). *Manual de Prevención de Riesgos Laborales 4ta Edición*. Barcelona: Atelier.
- Jimenez, M. A., Fernández, K. J., & Galindo, F. A. (2022). *Factores de Riesgo Psicosocial y su Relación con el Desempeño del Personal de la Empresa de Transporte de Carga TRANSVOLCARGA S.A.* Bogotá - Colombia.
- León, M. A. (2015). *Relación entre Riesgo Psicosocial y Desempeño laboral en una Empresa de Comercialización Automotriz*. Ambato - Ecuador.
- Macedo, C. J., & Enriquez, D. F. (2018). *Influencia de los Factores de Riesgo Psicosocial en la Satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción en una empresa de extracción minera*. Arequipa - Perú.
- Málaga, C. d. (2013). *Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo*. Málaga - España.
- Risco, E. C., & Chullunquia, D. A. (2020). *Factores de Riesgo Psicosocial y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo*. Trujillo - Perú.
- Sanchez Trujillo, M. G., & Vargas, G. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et. Technica*, 161-166.
- Tairo, J. V. (2017). *Factores Psicosociales en el Trabajo y Estrés Laboral en Colaboradores de una Empresa de Ingeniería*. Lima.
- Tisoc, L. A., Zavaleta, I. S., Quintanilla, R. F., & López, R. V. (2020). Propuesta de Mejora de la Satisfacción Laboral en el Área Administrativa de una Empresa Importadora. *INNOVA Research Journal*, 77-95.

TRABAJO, I. N. (2003). *NTP 703: El Método COPSQ (ISTAS 21, PSQCAT 21) de Evaluación de Riesgos Psicosociales*. Madrid - España.

TRABAJO, I. N. (s.f.). *Manual de Procedimientos de Prevención de Riesgos Laborales*. Madrid.

Velasquez, A. A. (2021). *Factores de Riesgo Psicosociales y Desempeño Laboral en trabajadores atendidos en Policlínico de una empresa minera del Sur Peruano*. Trujillo - Perú.

Zegarra, J. A. (2020). *Factores Psicosociales en Operarios del Rubro Industrial, clientes de una consultora*. Lima - Perú.

ANEXOS

8.1 Matriz de Consistencia

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN	INFLUENCIA DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES APLICANDO EL METODO CENSOPAS - COPSOQ EN LA SATISFACCION LABORAL DE LOS COLABORADORES DE CONSORCIO PTAP CALANA EN TACNA EN EL AÑO 2023		
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE INDEPENDIENTE
¿Cuál es la Influencia de los Riesgos Psicosociales Aplicando el Metodo CENSOPAS - COPSOQ en la Satisfaccion Laboral de los Colaboradores de Consorcio PTAP Calana?	Determinar la Influencia de los Riesgos Psicosociales Aplicando el Metodo CENSOPAS - COPSOQ en la Satisfaccion Laboral de los Colaboradores de Consorcio PTAP Calana	Si los Riesgos Psicosociales Aplicando el Metodo CENSOPAS - COPSOQ son importantes en la Satisfacción Laboral Entonces en los Colaboradores de Consorcio PTAP Calana los Riesgos Psicosociales son bajos influyendo Favorablemente en la Satisfacción Laboral	Riesgos Psicosociales
PROBLEMA ESPECIFICO	OBJETIVO ESPECIFICO	HIPOTESIS ESPECIFICA	VARIABLE DEPENDIENTE
¿Cuál es la Influencia de los Riesgos Psicosociales Aplicando el Metodo CENSOPAS - COPSOQ que reciben los Colaboradores de Consorcio PTAP Calana?	Analizar la Influencia de los Riesgos Psicosociales Aplicando el Metodo CENSOPAS - COPSOQ que reciben los Colaboradores de Consorcio PTAP Calana	En los Colaboradores de Consorcio PTAP Calana los Riesgos Psicosociales Aplicando el Metodo CENSOPAS - COPSOQ es adecuado	Satisfacción Laboral
¿Cómo es la Satisfaccion Laboral de los Colaboradores de Consorcio PTAP Calana?	Evaluar la Satisfaccion Laboral de los Colaboradores de Consorcio PTAP Calana	En los Colaboradores de Consorcio PTAP Calana la Satisfacción Laboral es adecuado	
METODO Y DISEÑO	POBLACION Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS	
METODO	POBLACION	TECNICAS	INSTRUMENTOS
Metodo Analitico	Se tomara una Poblacion de 50 Colaboradores que laboran en Consorcio PTAP Calana	Encuesta	Cedula de Encuesta
NIVEL			
Nivel Relacional			

8.2 Modelo de Ficha de Confidencialidad de Datos

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO CENSOPAS – COPSOQ Versión MEDIA

INSTRUCCIONES

El presente cuestionario servirá para realizar la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo. 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 en tu puesto actual en:

CONSORCIO PTAP CALANA

Tus respuestas al cuestionario, junto con las respuestas de tus compañeros de trabajo, nos servirán para mejorar estas condiciones. Se trata de un cuestionario CONFIDENCIAL y ANÓNIMO, por ello las respuestas deberán ser INDIVIDUALES y SINCERAS. La información sólo será analizada por personal especializado. Sigue las instrucciones de cada pregunta para contestar. La mayoría de preguntas tienen varias opciones de respuesta y debes marcar con una "X" la opción que consideres describe mejor tu situación, ESCOJE SOLO UNA OPCIÓN. Es muy importante que contestes TODAS LAS PREGUNTAS.

Esta introducción al cuestionario supone una garantía legal de que todo el personal que va a trabajar para ésta evaluación de riesgos, asumen y cumplen rigurosamente con todos y cada uno de los preceptos legales y éticos de protección y confidencialidad de los datos e informaciones personales.

MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACION

8.3 Modelo de Cuestionario

Este cuestionario, tiene el objeto de conocer el nivel de riesgo psicosocial que presenta los colaboradores de consorcio ptap Calana.

Para la encuesta presentada, marcar con un aspa (X) a quea alternativa que corresponda de acuerdo con su opinión, considerado las siguientes opciones con su respectiva valorización.

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

1. Eres

- Mujer
- Hombre

2. ¿Qué edad tienes?

- Menos de 31 años
- Entre 31 y 45 años
- Más de 45 años

3. ¿Qué nivel de instrucción aprobaste?

- Primaria Incompleta
- Primaria completa
- Secundaria Incompleta
- Secundaria completa
- Técnico superior incompleta
- Técnico superior completa
- Superior universitario incompleta
- Superior universitario completa

I. Las siguientes preguntas tratan sobre TU EMPLEO ACTUAL

4.a. Indica que PUESTO DE TRABAJO ocupas en la actualidad

- TECNICO
- ASISTENTE
- FAENA
- PROFESIONAL
- JEFATURA
- PERSONAL SSOMA
- OTROS

4.b. En los últimos 12 meses en que puestos de has trabajado (elige los puestos; de no haber cambiado de puesto por favor colocar una línea)

- TECNICO
- ASISTENTE
- FAENA
- PROFESIONAL
- JEFATURA
- PERSONAL SSOMA
- OTROS

5.a Indica en que ÁREA trabajas en la actualidad

- OBREROS
- ADMINISTRATIVOS

5.b En los últimos 12 meses en que área has trabajado (Elige las áreas; de no haber cambiado de área por favor colocar una línea)

- OBREROS
- ADMINISTRATIVOS

6. ¿Qué tipo de contrato laboral tienes?

- Soy fijo (plazo indeterminado indefinido, nombrado)
- Soy temporal (contrato administrativo de servicio (CAS): Por inicio de actividad / por necesidades de mercado / Por conversión empresarial)

- Soy contratado de naturaleza accidente (Ocasional / De suplencia (la que resulte necesaria según circunstancia) / De emergencia (lo que dure la emergencia)
- Soy contratado para obra o servicio (Intermitente / De temporada / Terceros)
- Tengo otro tipo de contrato (sujetos a modalidad: Régimen de exportación de productos no tradicionales / Zonas Francas y otros regímenes especiales / Otros servicios sujetos a modalidad)
- Tengo contrato de trabajo en régimen de tiempo parcial
- Soy funcionario directivo
- Soy temporal con contrato formativo (practicante, residente)
- Trabajo sin contrato

7. ¿Realizas tareas adicionales distintas a tu puesto de trabajo?

- Si, generalmente de mayor responsabilidad
- Si, generalmente de menor responsabilidad
- Si, generalmente del mismo nivel de responsabilidad
- Todas las anteriores
- Generalmente no
- No lo sé

8. En el último año ¿Tus jefes te han consultado sobre cómo mejorar a forma de realizar tu trabajo?

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Solo alguna vez
- Nunca

9. ¿El pago que recibes corresponde al puesto de trabajo que ocupas?

- No lo sé
- Si
- No, el trabajo que hago es de mayor responsabilidad al pago que recibo
- No, el trabajo que hago es de menor responsabilidad al pago que recibo

10. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en tu actual puesto de trabajo?

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

11. Considerando el tiempo que lleva en esta empresa o institución ¿Has ascendido de puesto?

- No
- Si, una vez
- Si, dos veces
- Si, tres o más veces

12. Al mes ¿Cuántos sábados trabajas?

- Ninguno
- Alguno excepcionalmente
- Un sábado al mes
- Dos sábados
- Tres o más sábado al mes

13. Al mes ¿Cuántos domingos trabajas?

- Ninguno
- Alguno excepcionalmente
- Un domingo al mes
- Dos domingos
- Tres o más domingos al mes

14. ¿Cuál es tu horario de trabajo?

- Mañana y tarde
- Rotatorios (excepto noche)
- Rotatorios (incluido noche)
- Fijo mañana

- Fijo tarde
- Sin horario

15. ¿Tienes tolerancia en la hora de entrada y salida?

- No, no tengo ningún margen de tolerancia en relación a la hora de entrada y salida
- No, porque no tengo horario
- Si, puedo elegir entre varios horarios fijos ya establecidos
- Si, tengo hasta 30 minutos de tolerancia
- Si, tengo más de media hora y hasta una hora de tolerancia
- Si, tengo más de una hora de tolerancia

16. Si tienes algún asunto personal o familiar ¿Puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora?

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Solo alguna vez
- Nunca

17. ¿Te cambian la hora de entrada y salida o los días que tienes establecido trabajar?

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Solo alguna vez
- Nunca

18. Durante tu jornada laboral ¿Puedes decidir en que momento haces un descanso?

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Solo alguna vez
- Nunca

19. Generalmente ¿Cuántas horas a la semana trabajas para esta empresa, organización o institución?

- 30 horas o menos
- De 31 a 35 horas
- De 36 a 40 horas
- De 41 a 48 horas
- Más de 48 horas

20. Generalmente ¿Cuántos días al mes trabajas más de media hora después de tu jornada laboral?

- Ninguno
- Algún día excepcionalmente
- De 1 a 5 días al mes
- De 6 a 10 días al mes
- Mas de 11 días al mes

21. Teniendo en cuenta la cantidad de trabajo que tienes que realizar y el tiempo asignado ¿dirías que?

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
21.a) En tu área ¿Falta personal?					
21.b) ¿La planificación (organización del trabajo) está de acuerdo con la realidad de tu trabajo?					
21.c) ¿La tecnología (maquinas, herramientas, equipos de cómputo) con la que					

trabajas, es la adecuada y funciona correctamente?					
--	--	--	--	--	--

22. Tu sueldo es:

- Fijo
- Todo variable (a destajo, a comisión, por producción, jornal)
- Una parte fija y otra variable

23. Aproximadamente ¿Cuánto cobras al mes?

- Sin ingresos
- Hasta 930 soles
- De 931 a 1700 soles
- De 1701 a 2550 soles
- De 2551 a 3400 soles
- De 3401 a 4250 soles
- De 4251 a 5100 soles
- De 5101 a 5950 soles
- Más de 5951 soles

24. ¿Qué parte de las tareas familiares y domésticas haces?

- Soy el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiar y domesticas
- Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domesticas
- Hago la cuarta parte de las tareas familiares y domesticas
- Solo hago tareas especificas
- No hago ninguna tarea o casi ninguna de estas tareas

25. Las siguientes preguntas tratan sobre EXIGENCIAS Y CONTENIDOS DE TU TRABAJO

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
25.a) ¿Tienes que trabajar muy rápido?					
25.b) ¿Se producen en tu trabajo momentos o situaciones emocionalmente desgastadoras?					
25.c) ¿Te retrasas en la entrega de tu trabajo?					
25.d) ¿Tu trabajo exige que calles tu opinión?					
25.e) ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule o junte el trabajo?					
25.f) ¿Tu trabajo exige que trates a todas las personas por igual, aunque no tengas ganas?					
25.g) ¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?					
25.h) ¿Tú decides sobre el ritmo con el que trabajas?					
25.i) ¿Influyes en las decisiones acerca de tu trabajo?					
25.j) ¿Influyes en la forma de realizar tu trabajo?					
25.k) ¿Influyes sobre qué haces en el trabajo?					
25.l) ¿Hay momentos en los que necesites estar en tú trabajo y en tu casa a la vez?					

25.m) ¿Sientes que tu trabajo te genera tanto cansancio que perjudica tus actividades domésticas y familiares?					
25.n) ¿Sientes que tu trabajo te ocupa tanto tiempo que perjudica tus tareas domésticas y familiares?					
25.o) ¿Piensas en tus tareas domésticas y familiares cuando estás trabajando?					
25.p) ¿Te resulta imposible acabar tus actividades laborales?					
25.q) ¿En tu trabajo tienes que preocuparte o prestar atención a los problemas personales de otros?					

26. Continuando con las EXIGENCIAS Y CONTENIDOS DE TU TRABAJO

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
26.a) ¿Tu trabajo necesita que tengas iniciativa?					
26.b) ¿Las tareas que haces tienes sentido para ti?					
26.c) ¿Las tareas que haces te parecen importantes?					
26.d) ¿Tu trabajo te afecta emocionalmente (en forma negativa)?					
26.e) ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?					

26.f) ¿Debes mantener un alto ritmo de trabajo durante tu jornada laboral?					
26.g) ¿Te sientes comprometido con tu trabajo?					
26.h) ¿Tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades?					
26.i) ¿Tu trabajo es emocionalmente desgastador?					
26.j) ¿Tu trabajo exige que guardes tus emociones y sentimientos?					
26.k) ¿Te exigen en el trabajo ser amable con todas las personas sin importar como te traten?					
26.l) ¿Tu trabajo permite que apliques tus habilidades y destrezas y conocimientos?					
26.m) ¿El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?					

27. Las siguientes preguntas tratan de COMO SE DEFINEN TUS TAREAS

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
27.a) ¿En tu trabajo se te informa con suficiente anticipación los cambios, decisiones importantes y proyectos a futuro?					
27.b) ¿Tu trabajo tiene objetivos claros?					

27.c) ¿ Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?					
27.d) ¿Sabes exactamente que tareas son de tu responsabilidad?					
27.e) ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?					
27.f) ¿Haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?					
27.g) ¿Sabes exactamente que se espera de ti en el trabajo?					
27.h) ¿Sabes exactamente que margen de autonomía tienes al realizar tu trabajo?					
27.i) ¿Tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera?					
27.j) ¿Tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?					

28. Las siguientes preguntas tratan del APOYO QUE RECIBES EN EL TRABAJO

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
28.a) ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeros y compañeras en la realización de tu trabajo?					
28.b) ¿Tus compañeros y compañeras están dispuestos a escuchar tus problemas de trabajo?					

28.c) ¿Tus compañeros y compañeras hablan contigo sobre como haces tu trabajo ?					
28.d) ¿Tienes un buen ambiente laboral con tus compañeros y compañeras de trabajo?					
28.e) ¿En tu trabajo sientes que formas parte de un grupo o equipo de trabajo?					
28.f) ¿Se ayudan entre compañeros y compañeras en el trabajo?					
28.g) ¿Tu jefe inmediato está dispuesto a escuchar tus problemas del trabajo?					
28.h) ¿Recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato en la realización de tu trabajo?					
28.i) ¿Tu jefe inmediato habla contigo acerca de cómo haces tu trabajo?					

29. Estas preguntas se refieren cuanto te preocupa ACTUALMENTE LOS POSIBLES CAMBIOS EN TUS CONDICIONES DE TRABAJO

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
29.a) ¿Estas preocupado/a por si te trasladan a otro centro de trabajo, área, departamento o sección en contra tu voluntad?					

29.b) ¿Estas preocupado/a por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida...) contra tu voluntad?					
29.c) ¿Estas preocupado/a por si te cambian de tareas contra tu voluntad?					
29.d) ¿Estas preocupado/a por si te despiden o no te renuevan el contrato?					
29.e) ¿Estas preocupado/a por si te varían el sueldo o pago(que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies, etc.)?					
29.f) ¿Estas preocupado/a por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases sin trabajo?					

30. Las siguientes preguntas se refieren al RECONOCIMIENTO, LA CONFIANZA Y LA JUSTICA EN TU LUGAR DE TRABAJO

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
30.a) ¿Tu trabajo es valorado por la gerencia, la dirección o la jefatura?					
30.b) ¿La gerencia, la dirección o la jefatura te respeta?					

30.c) ¿Recibes un trato justo de la gerencia, la dirección o la jefatura?					
30.d) ¿La gerencia, la dirección o la jefatura confía en que sus trabajadores hacen bien su trabajo?					
30.e) ¿Puedes confiar de la información que viene de la gerencia, la dirección o la jefatura?					
30.f) ¿Se solucionan los conflictos de una manera justa?					
30.g) ¿Se te reconoce por el trabajo bien hecho?					
30.h) ¿La gerencia, la dirección o la jefatura considera con la misma seriedad las propuestas procedente de todos los trabajadores?					
30.i) ¿Los trabajadores pueden expresar sus opiniones y emociones?					
30.j) ¿Se distribuyen las tareas de una forma justa?					
30.k) ¿Tu actual jefe inmediato se asegura de que cada uno de los trabajadores tengan buenas oportunidades de desarrollo laboral?					
30.l) ¿Tu actual jefe inmediato planifica bien el trabajo?					

30.m) ¿Tu actual jefe inmediato distribuye bien el trabajo?					
30.n) ¿Tu actual jefe inmediato resuelve bien los conflictos laborales?					

II. Las siguiente preguntas tratan de tu SALUD, BIENESTAR Y SATISFACCION

31. En general ¿Dirías que tu salud es?

- Excelente
- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala

32. DURANTE LAS ULTIMAS CUATRO SEMANAS con qué frecuencia has tenido los siguientes problemas

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
32.a) ¿Te has sentido agotado?					
32.b) ¿Te has sentido emocionalmente agotado?					
32.c) ¿Te has sentido físicamente agotado?					
32.d) ¿Has estado cansado?					
32.e) ¿Has tenido problemas para relajarte?					
32.f) ¿Has estado irritable?					
32.g) ¿Has estado tenso/a?					
32.h) ¿Has estado estresado/a?					

33. Continuando con cómo te has sentido DURANTE LAS CUATRO ULTIMAS SEMANAS

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
33.a) ¿Has estado muy nervioso/a?					
33.b) ¿Te has sentido con la moral tan baja que nada podía animarte?					
33.c) ¿Te has sentido calmado y tranquilo?					
33.d) ¿Te has sentido desanimado y triste?					
33.e) ¿Te has sentido feliz?					

34. ¿Cuál es tu grado de satisfacción en relación con tu trabajo, tomándolo todo en consideración?

- () Muy satisfecho/a
- () Satisfecho/a
- () Insatisfecho/a
- () Muy insatisfecho/a

Este cuestionario medido en la Escala de Likert, tiene el objeto de conocer el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de consorcio ptap Calana

Para la encuesta deberá marcar con un aspa (X) aquella alternativa que corresponda de acuerdo con su opinión, considerando las siguientes opciones con su respectiva valorización

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	Ítem	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN LABORAL						
INDICADOR: Condiciones Físicas						
1	¿Mi ambiente de trabajo cuenta con la infraestructura adecuada para realizar mis funciones?					
2	¿Cuento con el mobiliario y equipos adecuados para el correcto desempeño de mis funciones?					
3	¿Las instalaciones de la organización cuentan con los espacios necesarios para las actividades comprendidas en mi jornada laboral?					
4	Considero que mi salario y beneficios reflejan adecuadamente mi esfuerzo, experiencia y habilidades					
INDICADOR: Beneficios laborales						
5	Considero que mi aporte a la organización es recompensado de manera justa					
6	¿Me identifico con la misión, visión y objetivos de la empresa en la que trabajo?					
INDICADOR: Administrativas						
7	¿Me siento contento con mi equipo de trabajo?					
INDICADOR: Relaciones sociales						
8	¿Mi trabajo lo desarrollo en un ambiente colaborativo?					
9	¿Mi trabajo se alinea con mis objetivos personales?					
INDICADOR: Desarrollo Personal						
10	Mi trabajo permite mi desarrollo personal					
11	¿En los últimos seis meses alguien habló sobre mi progreso?					
12	¿He recibido retroalimentación en base a mi desempeño?					
13	¿Las labores que realizo son importantes para la empresa?					
INDICADOR: Desarrollo de tareas						
14	¿Me gusta el trabajo que realizo?					

N°	Ítem	1	2	3	4	5
15	¿Puedo acercarme a mi jefa(e) inmediata(o) para hablar sobre cuestiones relacionadas con horarios que me estén afectando?					
INDICADOR: Relación con la autoridad						
16	¿Me siento a gusto con mi jefe?					
17	¿Mi jefe reconoce mi esfuerzo?					