

**FACTORES PSICOSOCIALES Y SATISFACCIÓN LABORAL EN
TECNÓLOGOS MÉDICOS DE LA REGIÓN 1**

Psychosocial factors and job satisfaction in medical technologists in Region 1

Neida Garcia T.

<https://orcid.org/0000-0002-1297-8001>

Universidad Autónoma del Perú

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between Psychosocial Factors and Job Satisfaction in medical technologists working in region 1. The design is non-experimental and cross-sectional, since it investigates phenomena in their natural context without changing or manipulating the variables, the type it was correlational in order to identify the type of relationship between the variables of this study. The sample was 250 medical technologists of both sexes. The instruments were the "UNIPSICO" Battery Questionnaire, for psychosocial factors and the Job Satisfaction Scale. The results showed that there is a direct relationship, low level and highly significant ($Rho=.278$; $p<0.00$) between psychosocial factors and job satisfaction, understanding that the greater the presence of the factors, the greater the job satisfaction in the staff of medical technologists. who work in the Lima Region, 2022.

Keywords: psychosocial factors, job satisfaction, medical technologists

Correspondencia: Neida Grimanesa García Torres. Universidad Autónoma del Perú.
E-mail: ngarcia@autonoma.edu.pe

Fecha de recepción: 15 de julio de 2023

Fecha de aceptación: 28 de agosto de 2023

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre Factores Psicosociales y Satisfacción Laboral en los tecnólogos médicos que laboran en la región 1. El diseño es no experimental y transversal ya que investiga fenómenos en su contexto natural sin cambiar o manipular las variables, el tipo fue correlacional con los fines de identificar el tipo de relación existente entre las variables del presente estudio. La muestra fue de 250 tecnólogos médicos de ambos sexos. Los instrumentos fueron el Cuestionario Bateria "UNIPSICO", para factores psicosociales y la Escala de satisfacción laboral. Los resultados arrojaron que existe relación directa, nivel bajo y altamente significativa ($Rho=.278$; $p<0.00$) entre factores psicosociales y satisfacción laboral, comprendiendo que a mayor presencia de los factores mayor será la satisfacción laboral en el personal de los tecnólogos médicos que laboran en la Región Lima, 2022.

Palabras clave: factores psicosociales, satisfacción laboral, tecnólogos médicos

RESUMO

O objetivo desta pesquisa foi determinar a relação entre Fatores Psicossociais e Satisfação no Trabalho em técnicos médicos que trabalham na região 1. O design é não experimental e transversal, pois investiga os fenômenos em seu contexto natural sem alterar ou manipular as variáveis, o tipo foi correlacional para identificar o tipo de relação entre as variáveis deste estudo. A amostra foi de 250 tecnólogos médicos de ambos os sexos. Os instrumentos foram o Questionário da Bateria "UNIPSICO", para fatores psicossociais e a Escala de Satisfação no Trabalho. Os resultados mostraram que existe uma relação direta, de baixo nível e altamente significativa ($Rho=.278$; $p<0,00$) entre os fatores psicossociais e a satisfação no trabalho, entendendo que quanto maior a presença dos fatores, maior a satisfação no trabalho na equipe de tecnólogos médicos que trabalham na região de Lima, 2022.

Palavras-chave: fatores psicossociais, satisfação no trabalho, tecnólogos médicos

INTRODUCCIÓN

Las elevadas demandas en el mundo competitivo del mercado laboral tienen impacto sobre el empleo, cuando persona busca cumplir un perfil de trabajo o satisfacer a la empresa y es un momento crucial el poder obtener en tan esperado empleo y estar apto, pero todo esto repercute en la persona que se vuelve colaborador ya que afecta su salud, su economía y al empleador. Una de las instituciones mundiales más importantes como lo es la Organización Mundial de la salud (OMS, 2019) hace referencia de circunstancias que están ligadas a pésima gestión del talento humano lo que trae por consecuencia afectación de la salud mental ligada al trabajo, se puede notar desarrollo de patologías, así como elevado malestar físico, mental y social; por lo tanto, hay una serie de factores que conlleva a que el entorno laboral sea negativo y poco satisfactorio o en su defecto nada satisfactorio.

Un aspecto importante que puede contrarrestar esta situación es la satisfacción en el trabajo, la misma que no solo se basa en la seguridad laboral. La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2019), propone que además se considera como relevante el tener acceso a capacitaciones para generar en ellos las competencias cognitivas, en lo que la OIT ha denominado el Marco Mundial de Competencias Básicas para el Siglo XXI, basado en la Declaración del Centenario de la OIT, cuyo enfoque se basa en el desarrollo de competencias básicas que se agrupan en aquellas que desarrollan competencias sociales, emocionales, cognitivas y metacognitivas, (OIT, 2020) las mismas que van adecuándose al avance e influencia en las comunicaciones, por ejemplo las competencias que intervienen en el manejo digital y las que cuidarán el medio ambiente también denominado trabajo verde.

En tal sentido nos enfocaremos en los individuos y su proyección laboral. Hay que destacar que los logros en el trabajo son el inicio para desarrollar los planes que se cumplen en el ámbito de trabajo, resaltando al trabajador, cubriendo lo que necesita para estimular su progreso individual por lo que el resultado se verá en el progreso de las empresas.

Los múltiples factores entre los cuales están el económico, político, social y cultural, hacen posible el éxito de la organización, entendiéndose que es sumamente importante mantener el equilibrio de dichos factores, lo que motiva al capital humano (Cámara, 2012). Por ello la satisfacción laboral del personal tecnólogo médico como parte importante en el área de salud en primera línea, se ha enfocado a nivel mundial como local, al momento se cuenta con poca información y evidencia en relación con el pleno goce en las actividades laboral en los tecnólogos médicos, dentro de los espacios sanitarios tanto públicos como privados. En otro

contexto al descuidar estos puntos, se traducen en la falta de interés por las normas que rigen actualmente, las que deben incentivar la satisfacción en los profesionales de la salud pública.

Cerca de 374 millones de colaboradores son afectados por enfermedades dadas por su trabajo es decir de su profesión, es el mismo lugar de labores donde se ven afectados, ya que se reportan al finiquitar un año 2,78 millones de personas acaban sus labores con algún accidente sufrido o enfermedad relacionada al contexto del trabajo y a la operatividad del mismo es decir el profesionalismo, lo que en realidad sucede es que un colaborador hace es padece en el sufrimiento por horas hombre y esto representa en cifras el 4% del PBI en el mundo por año (OIT, 2020).

La literatura existente ha reconocido varios puntos que tienen implicancia en el ámbito de empleo psicosocial. Sin embargo, estos factores deben priorizarse para que los encargados de formular políticas y los profesionales puedan diseñar una política laboral efectiva (Syekh y Akbar, 2021).

En Perú en 2019 se realizaron 67 paros en organizaciones del sector privado, lo que supuso un total de 2.085.856 horas laborales perdidas, de las cuales participaron 110.15 trabajadores en todo el país; En ese marco, la Dirección Regional Lima registró 27 paros con la participación de 90.315 trabajadores, con 1.262.168 horas de trabajo. Es alarmante que, de un total de 67 huelgas, solo 2 son legales y los 65 restantes son ilegales. Sin embargo, la duración de estas huelgas varía de 1 a 35 días, estos números nos muestran la magnitud del daño, que afecta directamente la economía de la empresa (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2019).

En el Perú la atención a los Factores Psicosociales, aunque está contemplada en un extra-Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo Ley N° 29783 y mencionada en otras normas legales, no se viene atendiendo con la prolijidad requerida, con un conocimiento de un marco teórico suficiente que delimite con claridad la información y con instrumentos estandarizados a nuestra realidad que validen un diagnóstico y una posterior intervención psicosocial en las empresas y organizaciones en general.

Bajo el contexto actual de pandemia la atención sobre los agentes causales de orden Psicosocial, están incluidos mediante RM 1275 2020 (MINSA) y sus anteriores normas derogadas, este documento técnico en sus planes y directrices orientadas a la protección del personal sanitario frente a la pandemia contra el SARS CoV-2. En el presente documento en su disposición 7, cuarto párrafo indica vigilar la forma en que sufren la exposición a otros agentes causales de tipo psicosocial, mencionando la carga mental y de trabajo por efectos de

laborar a riesgos generados como resultado del trabajo en el ámbito de la epidemia mundial. Sin embargo, se restringe la presencia de Factores de Riesgo Psicosocial al escenario de pandemia y no a todas las posibles condiciones psicosociales fuera del contexto COVID-19 (Ministerio de Salud, 2022).

En la actualidad podemos observar distintas problemáticas laborales, a saber, de los pocos resultados que desempeñan los trabajadores, baja escala de atención, disminución de la fuerza laboral, poco interés, negativismo y descontento con los resultados. Lo que resulta al momento en una falta de organización laboral la cual se traduce en un pobre desarrollo en la destreza del trabajador.

MÉTODO

Tipo y diseño de investigación

De tipo correlacional con los fines de identificar la relación existente entre las variables a investigar de tal modo que se pueda ver la dirección, el grado en que se relacionan y en qué nivel de significancia (Ato et al., 2013). Para el estudio se tomó en cuenta a Hernández et al. (2014) quienes mencionan que las investigaciones son no experimentales y transversales cuando investigan fenómenos en su contexto natural sin cambiar o manipular las variables y los datos son recogidos en una sola oportunidad en un momento determinado y único.

Participantes

Fue constituida por 900 tecnólogos médicos que laboran el año 2022, en diversos centros de salud ubicados en la región Lima, participando los ambos sexos. el estudio se conformará por 250 tecnólogos médicos, de sexo masculino y femenino bajo criterios de exclusión e inclusión.

Instrumentos

Cuestionario Batería "UNIPSICO"

Este cuestionario fue como trabajo de investigación fue desarrollado y validado en la Unidad de Investigación Psicosocial de la Conducta Organizacional (UNIPSICO) de la Universidad de Valencia. El cuestionario y las escalas que la conforman obtienen fiabilidad y validez con los valores satisfactorios que permiten su uso tanto en España así como en diversos países de América como Brasil, Chile, Argentina, México, entre otros; el instrumento del que hablamos tiene la particularidad de tener en cuenta las demandas y recursos laborales de carácter psicosocial en empresas de diferentes sectores ocupacionales, tanto públicas como

privadas, y se ha aplicado en empresas pequeñas como grandes. (Unidad de Investigación Psicosocial de la Conducta Organizacional, 2016). El cuestionario está conformado por 144 preguntas que se agrupan en 13 escalas y se miden por los operadores de la escala de frecuencia de 0 “nunca” a 4 “muy frecuentemente” (Gil-Monte P., 2014).

Ficha de datos socio laborales

Se confeccionará una ficha de datos con las variables demográficas y sociolaborales indicadas. En ella se presentará las siguientes instrucciones: “Le solicitamos responda este pequeño cuestionario. Con estos datos no pretendemos identificarle, sino agrupar las respuestas con las de otros compañeros con características similares a las solicitadas. Reiteramos el carácter confidencial de sus datos para el presente estudio investigado”.

Análisis de datos

Se calculó la puntuación directa de casos y variables, mediante el programa estadístico SPSS.25 donde se establecieron puntuaciones de las variables de estudio, ordenadas por frecuencia y porcentaje. Finalmente, para la correlación de variables, se empleó el estadístico rho de Spearman.

Consideraciones éticas

La información obtenida permaneció de manera confidencial y será utilizada bajo los principios de Helsinki.

RESULTADOS**Tabla 1***Niveles de la variable Factores psicosociales*

Dimensión	Nivel	fr	%
Autonomía	Bajo	100	20.53
	Promedio	208	42.71
	Alto	179	36.76
Conflicto de rol	Bajo	132	27.10
	Promedio	191	39.22
	Alto	164	33.68
Ambigüedad	Bajo	115	23.61
	Promedio	129	26.49
	Alto	243	49.90
Carga de trabajo	Bajo	125	25.67
	Promedio	158	32.44
	Alto	204	41.89
Apoyo social	Bajo	154	31.62
	Promedio	144	29.57
	Alto	189	38.81
Conflictos interpersonales	Bajo	163	33.47
	Promedio	88	18.07
	Alto	236	48.46
Conflicto trabajo familia	Bajo	133	27.31
	Promedio	186	38.19
	Alto	168	34.50

En la tabla 1 se observa los datos porcentuales para la variable factores psicosociales mediante análisis de frecuencias donde se encontraron valores relevantes con nivel alto como un 49.90% (243) de ambigüedad en los colaboradores otro dato es el 48.46% (236) de colaboradores que presentan conflictos interpersonales, mientras que otros datos importantes son el 18.07% (88) de colaboradores que presentan conflictos interpersonales a nivel promedio, se agrega también un 20.53% (100) colaboradores con nivel bajo de autonomía.

Tabla 2*Niveles de la variable Satisfacción laboral*

Dimensión	Nivel	fr	%
Satisfacción laboral	Bajo	136	27.93
	Promedio	127	26.08
	Alto	224	46.00

En la tabla 2 se presenta los niveles mediante análisis de frecuencias en la cual se tiene 46% (224) de colaboradores con satisfacción laboral alto, seguido de un 27.93% (136) con nivel bajo y por último con nivel promedio el 26.08% (127).

Tabla 3*Factores psicosociales según sexo*

Factores psicosociales	Sexo	N	Rango promedio	Suma de rangos	U	p
Autonomía	Masculino	277	227.54	63029.00	24526.00	0.00
	Femenino	210	265.71	55799.00		
Conflicto de rol	Masculino	277	253.64	70258.50	26414.50	0.08
	Femenino	210	231.28	48569.50		
Ambigüedad	Masculino	277	237.60	65816.50	27313.50	0.25
	Femenino	210	252.44	53011.50		
Carga de trabajo	Masculino	277	240.81	66703.50	28200.50	0.56
	Femenino	210	248.21	52124.50		
Apoyo social	Masculino	277	224.74	62254.00	23751.00	0.00
	Femenino	210	269.40	56574.00		
Conflictos interpersonales	Masculino	277	239.40	66313.00	27810.00	0.40
	Femenino	210	250.07	52515.00		
Conflicto trabajo familia	Masculino	277	245.24	67931.50	28741.50	0.82
	Femenino	210	242.36	50896.50		

En la tabla 3 se observa el análisis por medio de U Mann Whitney para comparar dos grupos además de permitir saber las diferencias significativas entre los mismos, de acuerdo con los valores existe diferencias significativas para los factores Autonomía (U=24526.00, p=.01), Apoyo social (U=23751.00, p=.01) en función del sexo, se agrega que de acuerdo con los

rangos promedios el sexo femenino obtuvo mayor rango promedio, lo que implica un mejor desenvolvimiento relacionados a esos factores mencionados.

Tabla 4*Factores psicosociales según edad*

Factores psicosociales	Edad	N	Rango promedio	H	p
Autonomía	Entre 26 a 34 años	127	211.14	10.35	0.01
	Entre 36 a 44 años	136	246.98		
	Más de 44 años	224	260.82		
Conflicto de rol	Entre 26 a 34 años	127	258.12	9.06	0.01
	Entre 36 a 44 años	136	264.67		
	Más de 44 años	224	223.45		
Ambigüedad	Entre 26 a 34 años	127	241.30	16.02	0.00
	Entre 36 a 44 años	136	207.21		
	Más de 44 años	224	267.87		
Carga de trabajo	Entre 26 a 34 años	127	263.63	8.55	0.01
	Entre 36 a 44 años	136	258.65		
	Más de 44 años	224	223.98		
Apoyo social	Entre 26 a 34 años	127	285.33	46.45	0.00
	Entre 36 a 44 años	136	176.18		
	Más de 44 años	224	261.75		
Conflictos interpersonales	Entre 26 a 34 años	127	259.80	2.32	0.31
	Entre 36 a 44 años	136	235.32		
	Más de 44 años	224	240.31		
Conflicto trabajo familia	Entre 26 a 34 años	127	250.08	1.19	0.55
	Entre 36 a 44 años	136	250.68		
	Más de 44 años	224	236.50		

En la tabla 4, se observa el análisis por medio de H de Kruskal Wallis para comparar más de dos grupos además de permitir saber las diferencias significativas entre los mismos, de acuerdo con los valores existe diferencias significativas para los factores Autonomía (H=10.35, p=.01), Conflicto de rol (H=9.06, p=.01), Ambigüedad (H =10.02, p=.01), Carga de trabajo (H =8.55, p=.01), Apoyo social (H =46.45, p=.01) en función de la edad debido a que el *p* valor no supera el límite crítico de $p > .05$, se agrega que de acuerdo con los rangos promedios los Tecnólogos médicos con edad “Entre 26 a 34 años” junto con lo de “Más de 44 años”

obtuvieron mayor rango promedio, lo que implica un mejor desenvolvimiento relacionados a esos factores mencionados.

Tabla 5

Factores psicosociales según tiempo de servicio

Factores psicosociales	Tiempo de servicio	N	Rango promedio	H	p
Autonomía	Menos de 2 años	80	182.68	22.72	0.00
	Entre 2 y 4 años	52	221.93		
	Más de 4 a 9 años	84	272.09		
	Más de 9 años	271	257.63		
Conflicto de rol	Menos de 2 años	80	270.08	36.62	0.00
	Entre 2 y 4 años	52	342.06		
	Más de 4 a 9 años	84	210.27		
	Más de 9 años	271	227.94		
Ambigüedad	Menos de 2 años	80	225.99	13.79	0.00
	Entre 2 y 4 años	52	184.53		
	Más de 4 a 9 años	84	253.33		
	Más de 9 años	271	257.84		
Carga de trabajo	Menos de 2 años	80	272.14	6.51	0.09
	Entre 2 y 4 años	52	248.21		
	Más de 4 a 9 años	84	216.52		
	Más de 9 años	271	243.40		
Apoyo social	Menos de 2 años	80	265.32	3.35	0.34
	Entre 2 y 4 años	52	221.48		
	Más de 4 a 9 años	84	247.16		
	Más de 9 años	271	241.05		
Conflictos interpersonales	Menos de 2 años	80	234.89	7.51	0.06
	Entre 2 y 4 años	52	278.97		
	Más de 4 a 9 años	84	215.35		
	Más de 9 años	271	248.86		
Conflicto trabajo familia	Menos de 2 años	80	314.34	41.61	0.00
	Entre 2 y 4 años	52	293.86		
	Más de 4 a 9 años	84	190.13		
	Más de 9 años	271	230.37		

En la tabla 5 se aprecia el análisis por medio de H de Kruskal Wallis para comparar más de dos grupos además de permitir saber las diferencias significativas entre los mismos, de

acuerdo con los valores existe diferencias significativas para los factores Autonomía ($H=22.72$, $p=.01$), Conflicto de rol ($H=36.62$, $p=.01$), Ambigüedad ($H=13.79$, $p=.01$), Conflicto Trabajo familia ($H=41.61$, $p=.01$)) en función del tiempo de servicio debido a que el p valor no supera el límite crítico de $p>.05$, se agrega que de acuerdo con los rangos promedios los Tecnólogos médicos con tiempo de servicio “Entre 2 y 4 años” junto con lo de “Más de 9 años” obtuvieron mayor rango promedio, lo que implica un mejor desenvolvimiento relacionados a esos factores mencionados.

Tabla 6*Satisfacción laboral según sexo*

Variable	Sexo	N	Rango promedio	Suma de rangos	U	P
Satisfacción laboral	Masculino	277	237.82	65875.00	27372.000	0.260
	Femenino	210	252.16	52953.00		

En la tabla 6, observamos el análisis por medio de U Mann Whitney para comparar dos grupos además de permitir saber las diferencias significativas entre los mismos, de acuerdo con los valores no existe diferencias significativas para Satisfacción laboral ($U=27372.00$, $p=.260$) en función del sexo debido a que el valor p es mayor el límite permitido $p<.05$, se agrega que de acuerdo con los rangos promedios el sexo femenino obtuvo mayor rango promedio, lo que implica un mejor desenvolvimiento relacionados a la Satisfacción laboral.

Tabla 7*Satisfacción laboral según edad*

Variable	Edad	N	Rango promedio	H	P
Satisfacción laboral	Entre 26 a 34 años	127	253.65	1.02	0.60
	Entre 36 a 44 años	136	236.46		
	Más de 44 años	224	243.11		

En la tabla 7, se aprecia el análisis por medio de H de Kruskal Wallis para comparar más de dos grupos además de permitir saber las diferencias significativas entre los mismos, de acuerdo con los valores no existe diferencias significativas para Satisfacción laboral ($H=1.02$, $p=.01$) en función de la edad debido a que el p valor supera el límite crítico de $p<.05$, se agrega que de acuerdo con los rangos promedios los Tecnólogos médicos con tiempo de servicio

“Entre 26 a 34 años” obtuvieron mayor rango promedio, lo que implica un mejor desenvolvimiento relacionados a la satisfacción laboral.

Tabla 8*Satisfacción laboral según tiempo de servicio*

Variable	Tiempo de servicio	N	Rango promedio	H	P
Satisfacción laboral	Menos de 2 años	80	290.14	15.16	0.00
	Entre 2 y 4 años	52	216.24		
	Más de 4 a 9 años	84	262.72		
	Más de 9 años	271	229.90		

En la tabla 8, se muestra el análisis por medio de H de Kruskal Wallis para comparar más de dos grupos además de permitir saber las diferencias significativas entre los mismos, de acuerdo con los valores existe diferencias significativas para Satisfacción laboral (H=15.16, $p=.01$) en función de la edad debido a que el p valor no supera el límite crítico de $p>.05$, se agrega que de acuerdo con los rangos promedios los Tecnólogos médicos con tiempo de servicio “Menos de 2 años” obtuvieron mayor rango promedio, lo que implica un mejor desenvolvimiento relacionados a la satisfacción laboral.

Tabla 9*Relación entre Factores Psicosociales y Satisfacción Laboral*

Variabes	Rho / p	Satisfacción laboral
Autonomía	Coefficiente de correlación	,378**
	Sig. (bilateral)	0.000
Conflicto de rol	Coefficiente de correlación	-,206**
	Sig. (bilateral)	0.000
Ambigüedad	Coefficiente de correlación	,497**
	Sig. (bilateral)	0.000
Carga de trabajo	Coefficiente de correlación	-,176**
	Sig. (bilateral)	0.000
Apoyo social	Coefficiente de correlación	,473**
	Sig. (bilateral)	0.000
Conflictos interpersonales	Coefficiente de correlación	-,220**
	Sig. (bilateral)	0.000
Conflicto trabajo familia	Coefficiente de correlación	-0.082
	Sig. (bilateral)	0.070

En la tabla 13 en relación a lo obtenido por análisis de correlación mediante Rho de Spearman además de los supuestos antes mencionados se interpretará el sentido, el grado de relación y su nivel de significancia, para lo cual se tiene que existe relación directa, baja y altamente significativa entre Autonomía y Satisfacción laboral ($\rho = .378^{**}$, $p = .001$) se infiere que a mayor Autonomía mayor será la Satisfacción laboral, se suma la existencia de relación inversa, baja y altamente significativa entre Conflicto de rol ($\rho = -.206$, $p = .001$), Carga de trabajo ($\rho = -.176$, $p = .001$), Conflictos interpersonales ($\rho = -.220$, $p = .001$) y Satisfacción laboral, es decir que a mayor Conflicto de rol, Carga de trabajo y Conflictos interpersonales menor será la Satisfacción laboral en los Tecnólogos médicos, se adiciona que existe relación directa, moderada y altamente significativa entre Ambigüedad ($\rho = .497$, $p = .001$), Apoyo social ($\rho = .473$, $p = .001$) y Satisfacción laboral, se comprende que a mayor Ambigüedad y apoyo social mayor será la Satisfacción laboral en los Tecnólogos médicos; mientras que para Conflicto trabajo Familia y Satisfacción laboral no existe relación. Tomando en cuenta la hipótesis propuesta se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, para seis factores psicosociales con excepción del factor Conflicto trabajo familia, en el cual se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

DISCUSIÓN

El estudio permitió conocer que existe una correlación directa, nivel bajo y altamente significativa ($\rho = .278$; $p = 0.00$) entre factores psicosociales y satisfacción laboral, comprendiendo que a mayor presencia de los factores mayor será la satisfacción laboral en el personal de los tecnólogos médicos que laboran en la Región Lima, 2022, por lo tanto, en relación con la hipótesis planteada se acepta la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula. Estos resultados son similares a los encontrados por Flores (2017) quien trabajó con 50 enfermeros y halló relación significativa entre ambas variables ($p < .05$).

Para Montero et al. (2013) el modelo Demandas-Control- Apoyo (JDC (-S)), observa que los malestares físicos y psicológicos se presentan en mayor medida en grupos aislados, con una alta demanda, un escaso control del trabajo y un nivel bajo de Apoyo Social. Así, el apoyo social mitiga la tensión laboral ocasionada por los otros dos componentes del modelo. Cuando la percepción de Apoyo social es favorable, se genera la probabilidad de atenuar en parte del potencial estresor, el cual se genera al combinar el bajo control y la alta demanda. Si es escaso o falta, o si el entorno psicosocial se caracteriza por ser negativo, discriminatorio o intimidante, se convierte en un nuevo factor de riesgo Psicosocial. Por otro lado, Locke (1968) manifiesta

que la satisfacción laboral es un estado emocional cómodo que inicia como resultado del mérito que el individuo observe en su trabajo, la que hace viable la realización de los valores en el empleo. De este hecho, el desagrado se entiende como la insatisfacción de los empleados en su centro de labores, lo cual bloquea automáticamente los buenos resultados.

Cabe señalar para el primer objetivo específico sobre los factores psicosociales, se identificaron, con nivel alto un 49.90% (243) de ambigüedad en los colaboradores, seguido de un 48.46% (236) de colaboradores que presentan conflictos interpersonales; con nivel promedio, el 18.07% (88) de colaboradores que presentan conflictos interpersonales y con nivel bajo de autonomía un 20.53% (100) colaboradores. Ahora bien, al comparar con el estudio de Luna-Chávez et al. (2019) en los componentes particulares de discrepancia obtuvieron un 44.8% y un 59.8% refiriendo a una sensación de regular, normal y nocivo, manteniendo cierta similitud con el presente estudio. Por lo expuesto se sustenta en los aportes de (Gil-Monte, 2014, 2016) que los factores psicosociales están de forma implícita relacionada con la empresa, influyendo directamente en el colaborador y sus progresos en el trabajo. Sumando a (Montero et al., 2013) cuando enfatiza la importancia de llevar una percepción favorable del apoyo social, el cual da como resultado el aumento de probabilidades que aminoran el potencial estrés laboral; es decir, que de haber falta o escasez del soporte social, el medio laboral tiende a tornarse negativo, discriminador y estresante.

Por otra parte, para el segundo objetivo específico sobre los niveles de satisfacción laboral, se halló un 46% (224) de colaboradores con satisfacción laboral alto, seguido de un 27.93% (136) con nivel bajo y por último con nivel promedio el 26.08% (127). Comparándose con aportes semejantes a los de Gutiérrez y Moya (2018) donde los resultados de Satisfacción gremial obtuvieron un nivel regular de 55.56%, adicionalmente un 39.22% con descontento parcial; y 4.58 % en importante insatisfacción. Basados en los resultados se busca ilustrar mejor con las contribuciones de (Orejuela, 2014) al mencionar la importante que es llegar a comprender y alcanzar la satisfacción laboral ya que involucra la valoración de los trabajadores, resulta estratégico el poder promover un buen clima laboral y las condiciones para fijarlo. Considerando los estímulos que tienen en cuenta el personal, tales como las relaciones interpersonales y los deseos de superación; debido a que años atrás se tenía presente el solo involucrar un buen sueldo para el cargo asumido, lo que no cubre en su totalidad para el crecimiento de la organización y fortalecer las buenas relaciones entre el empleador y colaborador. Siendo necesario tomar en cuenta la necesidad de valorar los requerimientos físicos y materiales dentro de las políticas laborales que fomentan niveles estables de satisfacción laboral.

Mientras tanto el tercer objetivo específico nos da a conocer; para la variable sexo, que existe diferencias significativas para los factores Autonomía ($U=24526.00$, $p=.01$), Apoyo social ($U=23751.00$, $p=.01$); según edad, existe diferencias significativas para los factores Autonomía ($H=10.35$, $p=.01$), Conflicto de rol ($H=9.06$, $p=.01$), Ambigüedad ($H =10.02$, $p=.01$), Carga de trabajo ($H =8.55$, $p=.01$), Apoyo social ($H =46.45$, $p=.01$) y con respecto al tiempo de servicio, existe diferencias significativas para los factores Autonomía ($H=22.72$, $p=.01$), Conflicto de rol ($H=36.62$, $p=.01$), Ambigüedad ($H =13.79$, $p=.01$), Conflicto Trabajo familia ($H =41.61$, $p=.01$). Algo semejante sucedió con los aportes de Madero-Gómez (2020) al concluir que la satisfacción en los trabajadores estos responden de forma inmediata cuando se hacen posibles la aparición de ideas innovadoras, que se realizan en el trabajo en equipo. Motivo por el cual es relevante mencionar a Palma (2005) cuando afirma que para llegar a la satisfacción laboral es necesario que la persona se encuentre en una posición de estabilidad, dentro del trabajo, basados en los pensamientos y principios individuales que nacen en su experiencia laboral. Considerando lo que percibe el trabajador en cuanto a los valores adquiridos en su vivencia como colaborador, asimismo, las condiciones en el centro de labores, el reconocimiento social y personal y las mejoras económicas que se obtienen por parte de la organización. Sumando la relevancia de manejar la autonomía Vega et al. (2015) al señalarla por las características que aplica el individuo de sus horarios, siendo responsable en la toma de decisiones y actividades laborales. Impulsando la concientización dentro de las organizaciones a favor del crecimiento laboral y social, que se sostiene bajo la ética de las empresas.

Para el cuarto objetivo específico, se observó que no existe diferencias significativas para Satisfacción laboral ($U=27372.00$, $p=.260$) en función del sexo debido a que el valor p es mayor el límite permitido $p<.05$; según edad, no existe diferencias significativas para Satisfacción laboral ($H=1.02$, $p=.01$) en función de la edad debido a que el p valor supera el límite crítico de $p<.05$ y por último, según tiempo de servicio existe diferencias significativas para Satisfacción laboral ($H=15.16$, $p=.01$) en función al tiempo de laborar, debido a que el p valor no supera el límite crítico de $p >.05$. Siendo el contraste a la investigación de Rodríguez et al. (2021) al asociar el nivel de peligro psicosocial en la medición *compensación* y el número de áreas del cuerpo dañadas por dolores músculo-articulares ($p < .05$) con respecto a los últimos resultados mencionados con el tiempo de servicio. Estos resultados sustentan en lo mencionado por Vega (2018) cuando se identifica que, para tener eficacia en el centro de labores, ello se sostiene dentro de un buen mantenimiento de relaciones laborales entre los colaboradores, equilibrando el requerimiento del cargo y sus habilidades identificadas, como consecuencia maximiza la satisfacción laboral.

Por lo expuesto se concuerda con Bandura (1986) al valorar las destrezas evolucionadas de las experiencias, mediante el respeto de los puntos de vista, promoviendo la enseñanza social y contribuyendo con críticas constructivas lo que origina la autoeficacia del colaborador en sus destrezas, obteniendo así la verdadera satisfacción laboral y personal.

Por último, se mostró que existe relación directa, baja y altamente significativa entre Autonomía y Satisfacción laboral ($\rho = .378^{**}$, $p = .001$); asimismo se identificó relación inversa, baja y altamente significativa entre Conflicto de rol ($\rho = -.206$, $p = .001$), Carga de trabajo ($\rho = -.176$, $p = .001$), Conflictos interpersonales ($\rho = -.220$, $p = .001$) y Satisfacción laboral; además, de relación directa, moderada y altamente significativa entre Ambigüedad ($\rho = .497$, $p = .001$), Apoyo social ($\rho = .473$, $p = .001$) y Satisfacción laboral. Contrastando con un similar estudio de Velezvía (2020) sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral; al obtener, un grado de correlación buena con la satisfacción gremial al obtener un ($\rho = 0,614$ y un $p\text{-valor} = 0,000$).

Por lo que referimos a Martín y Pérez (1997) al mencionar cuán importantes son los factores psicosociales, por hacer posible el mantenimiento de las condiciones que aportan positivamente, en el ámbito laboral, tales como los contenidos manejados en la ejecución de las tareas; ya que afectan seriamente en la capacidad, así como el bienestar físico, psíquico y social en el desarrollo del trabajador. En consecuencia, para lograr un estado de satisfacción laboral como mencionó Locke (1968) es necesario tomar en cuenta lo importante que es mantener un estado emocional positivo, manejando un gran potencial para cumplir la realización de valores importantes, lo que es pertinente para los requisitos propios del crecimiento personal y profesional en la organización.

REFERENCIAS

- Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo. (2021). *Cómo gestionan los lugares de trabajo de Europa la Seguridad y la Salud*. <https://visualisation.osha.europa.eu/esener/es/survey/overview/2019>
- Ato, M., López, J., & Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*, 29(3), 1028-1059. <http://dx.doi.org/10.6018/analesps.29.3.178511>
- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Congreso de la República. (20 de agosto de 2011). *Ley N° 29783 Ley de seguridad y salud en el trabajo*. <https://www.gob.pe>: [https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-](https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la)

republica/normas- legales/462576-29783

- Flores, G. (2017). *Riesgos psicosociales y compromiso organizacional en los enfermeros del Hospital San José Callao*, 2017. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21988>
- Gil-Monte, P. (2014). *Manual de Psicología Aplicada al trabajo y prevención de riesgos laborales*. Pirámide. <https://www.tagusbooks.com/leer?isbn=9788436831535&li=1&idsource=3001>
- Gil-Monte, P. (2016). *La Batería UNIPSICO: propiedades psicométricas de las escalas que evalúan los factores psicosociales de demanda*. doi: 10.12961/apr.2016.19.02.2
- Gutiérrez, E., y Moya, M. (2018). *Satisfacción laboral y bienestar psicológico en docentes de la Ugel 02—la esperanza, Trujillo, 2018* [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI].
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill.
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo INSST. (2001). NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I). http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_603.pdf
- Locke, E.A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. En M.D. Dunnette (ed.) *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Rand McNally.
- Luna-Chávez, E., Anaya-Velasco, A., & Ramírez, E. (2019). Diagnóstico de las percepciones de los factores de riesgo psicosociales en el trabajo del personal de una industria manufacturera. *Estudios de Psicología (Campinas)*, 36(3). <http://dx.doi.org/10.1590/1982-0275201936e180148>
- Madero-Gómez, S. (2020). La satisfacción laboral como efecto moderador entre las prácticas organizacionales de recursos humanos y las líneas estratégicas de responsabilidad social corporativa en México. *Estudios Gerenciales*, 36(157), 391-401. <http://dx.doi.org/10.18046/j.estger.2020.157.3790>
- Martín, F., & Pérez, J. (1997). *Factores psicosociales: metodología de evaluación. Nota técnica de prevención del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (NTP 443)*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. [http://www.mtas.es/insht\(ntp/ntp_443.htm](http://www.mtas.es/insht(ntp/ntp_443.htm)
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2019). *Informe Técnico acerca de los Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo en Lima Metropolitana, con el apoyo del Centro de Prevención de Riesgos del Trabajo – CEPRIT- LIMA*. (C. R. Metropolitana,

- Ed.). [www.trabajo.gob.pe:
http://www.trabajo.gob.pe/CONSEJO_REGIONAL/PDF/documentos5.pdf](http://www.trabajo.gob.pe/CONSEJO_REGIONAL/PDF/documentos5.pdf)
- Montero, M., Rivera, P., & Araque, R. (2013). El modelo de demandas-control-apoyo y su relación con el riesgo percibido de enfermedad-accidente. Una aplicación a la Comunidad Autónoma andaluza. *Revista Internacional de Sociología*, 71(3), 643–668. <https://doi.org/10.3989/ris.2012.07.26>
- Orejuela, J. (2014). *Psicología de las organizaciones y del trabajo: Apuestas de investigación*. Universidad de San Buenaventura Cali.
- Organización Internacional de Trabajo OIT. (OIT, 2019). *Informe sobre el trabajo en el mundo*. http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_145113.pdf
- Organización Internacional del Trabajo. (22 de junio de 2020). *La gestión de los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo durante la pandemia de COVID-19*, https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/instructionalmaterial/wcms_763314.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (OMS, 2019). *Identificación y Control de los Factores Psicosociales Nocivos en el Trabajo - Informe del comité de Medicina del Trabajo (9na Reunión, Ginebra)*. <http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2020/02/FPS-OITOMS.pdf>
- Palma, S. (2004). *Escala de clima laboral CL - SPC (1.a ed.)*. https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Rodriguez, R., Escobar, C., Veliz, P., & Jara, R. (2021). Factores de riesgo psicosocial y molestias musculoesqueléticas en cajeros bancarios de una empresa bancaria en Lima - Perú. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 24(2), 117-132. <https://dx.doi.org/10.12961/aprl.2021.24.02.04>
- Syekh, S., & Akbar, A. (2021). Mejora del desempeño del profesorado mediante el estilo de liderazgo, el clima organizativo y la motivación laboral en la universidad de batanghari, JAMBI. *Revista Internacional Dinasti de Ciencias de la Gestión*, 2(4), 581-595. <https://dinastipub.org/DIJMS/article/view/788>
- Unidad de Investigación Psicosocial de la Conducta Organizacional. (2016). *Batería UNIPSICO para la evaluación de los factores psicosociales en el trabajo*. <https://www.uv.es/>: <https://www.uv.es/unipsico/Bateria-UNIPSICO/index.htm>

Vega, C. (2018). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en vendedores de una empresa del sector retail de Lima Metropolitana y provincias* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/640>

Velezví, D. (2020). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo en una universidad nacional, Puno-2020* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/58950>