



UNIVERSIDAD NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
MÉXICO

# **Universidad Nacional Autónoma de México Facultad de Estudios Superiores Zaragoza Especialización en Salud en el Trabajo**

Asociación de los factores de riesgo psicosocial y satisfacción  
laboral en empleados gubernamentales en un municipio  
guanajuatense

## **TESIS**

Que para obtener el grado de Especialista en Salud en el Trabajo

Presenta:

**M.C. Martha Beatriz Fajardo Rivera**

**Asesores: Mtra. Marlene Rodríguez Martínez  
Mtro. Juan Luis Soto Espinosa**

**Jurados: Dr. José Horacio Tovalín Ahumada  
Dra. Marisol Silva Vera  
Esp. Iris Jazmín Colunga Pedraza**



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## Índice

1. Introducción	3
2. Problema de estudio	5
3. Marco teórico	6
3.1 Descripción del centro de trabajo	6
3.1.1 Tipo de riesgos laborales	7
3.2 Factores de riesgo psicosocial	9
3.3 NOM 035-STPS-2018	11
3.4 Satisfacción laboral	13
3.4.1 Factores que influyen en la satisfacción laboral	15
3.5 Revisión de estudios	17
4. Objetivos e hipótesis	19
5. Metodología	21
5.1 Tipo de estudio	21
5.2 Población estudiada	21
5.3 Procedimiento de selección de participantes	21
5.4 Muestra	21
5.5 Variables de estudio de acuerdo a las hipótesis	24
5.6 Instrumentos Utilizados.	25
5.7 Aspectos éticos	26
5.8 Procedimiento	26
6. Resultados	28
6.1 Características sociodemográficas	28
6.1.1 Condiciones laborales	32
6.2 Riesgos psicosociales	36
6.3 Satisfacción laboral	41
6.4 Asociación de los factores de riesgo psicosocial por sexo	43
6.5 Asociación de los factores de riesgo psicosocial por edad	44
6.6 Asociación de los factores de riesgo psicosocial por turno	45
6.7 Asociación de los factores de riesgo psicosocial por contrato	46
6.8 Asociación Satisfacción Laboral (SL) por grupo de edad	46
6.9 Asociación Satisfacción Laboral (SL) por estado civil	47
6.10 Asociación Satisfacción Laboral (SL) por antigüedad en el trabajo	47
6.11 Asociación Satisfacción Laboral (SL) por antigüedad en el área	48
6.12 Asociación Satisfacción Laboral (SL) por grupo de edad	49
6.13 Asociación de los factores de riesgo psicosocial por Satisfacción Laboral global	50
6.14 Asociación de la Violencia por Satisfacción Laboral (SL)	50
6.15 Asociación de la Satisfacción Laboral global (SL) por área	51
7. Discusión y conclusiones	52
Bibliografía	54
Anexos	56
Anexo 1. Guía de referencia III. Cuestionario para identificar los factores de riesgo psicosocial y evaluar el entorno organizacional en los centros de trabajo	56
Anexo 2. Adecuación al Cuestionario para la evaluación de la Satisfacción Laboral	61

## **1. Introducción**

El mundo laboral es un fenómeno complejo y cambiante. En el informe del año 2006 de la Conferencia Internacional del Trabajo se identifican cuatro fuerzas como los principales motores del cambio en el mundo del trabajo: 1) el imperativo del desarrollo; 2) la transformación tecnológica; 3) la intensificación de la competencia a escala mundial; y 4) la mayor orientación en función de los mercados, y una función más reducida del Estado. Junto a esas fuerzas se considera que las mujeres y los hombres que trabajan percibirán cada vez más su propia situación laboral desde una perspectiva mundial. Estos cambios, además de afectar a las economías de los países, tienen consecuencias sobre la población laboral activa, pues influyen en las opciones de empleo; las relaciones sociales y familiares, las necesidades de formación, la actualización de conocimientos y destrezas, los ritmos de trabajo; la disponibilidad de recursos, la ordenación de los procesos laborales, los cambios en las ofertas laborales, y también sobre la salud de la población. (Gil-Monte, 2012)

El trabajo puede ser saludable, desde el punto de vista del fomento de la salud, el trabajo tiene un valor incalculable. Por ejemplo, da a la persona la sensación de pertenecer a un sector de la sociedad que se considera importante, necesario y valioso; le proporciona una oportunidad para ejercer sus aptitudes, utilizar y ampliar sus conocimientos, así como adquirir otros nuevos; le permite formar parte de un medio social en el que puede hallar un lugar donde interactuar con los demás, orientándose hacia ciertas metas, y tener el apoyo mutuo dentro de una red de relaciones interpersonales; le proporciona la oportunidad de asumir funciones muy diversas en su actividad cotidiana, aumentando así sus posibilidades de hacer realidad distintas facetas de su personalidad; crea también la necesaria estructuración del tiempo. Por lo general, el trabajo produce asimismo la compensación financiera que permite atender las necesidades básicas. Así pues, muchos de los ingredientes esenciales de satisfacción, salud y bienestar en la vida están intrínsecamente vinculados con el trabajo y la profesión. (Kalimo, Mostafa, & Cooper, 1988)

La satisfacción en el trabajo puede ser considerada como uno de los principales factores cuando se trata de la eficiencia y la eficacia de las organizaciones

empresariales. De hecho, el nuevo paradigma gerencial, que insiste en que los empleados deben ser tratados y considerados principalmente como seres humanos que tienen sus propios deseos, necesidades y aspiraciones personales es un muy buen indicador de la importancia de la satisfacción en el trabajo en las empresas contemporáneas. Al analizar la satisfacción laboral la lógica de que un empleado satisfecho es un empleado feliz y un empleado feliz es un empleado con éxito. (Brikend, 2011)

## **2. Problema**

El origen del problema en las situaciones de riesgo psicosocial no está en el individuo, sino que suele estar en el entorno que es de donde provienen dichas situaciones de riesgo debido, entre otros factores, a un mal diseño y ordenación del trabajo. Esto es, los riesgos psicosociales en el trabajo aparecen porque se generan unas condiciones laborales difíciles de tolerar para la mayoría de los trabajadores. (Gil-Monte, 2012)

Uno de los problemas que más preocupa, hoy en día, a los directivos de las organizaciones es la falta de motivación y satisfacción laboral en su personal, pues ello influye en el rendimiento, en la disposición al cambio y en la contribución al logro de los objetivos, clave para que la empresa tenga éxito y sea competitiva. (Peña, Olloqui, & Aguilar, 2013)

Dentro de esta empresa de estudio se cuenta con una Dirección General de Salud Municipal (durante la realización del estudio, Departamento de Salud Municipal), a pesar de ser una dirección enfocada al área de salud su labor principal es el cuidado, atención y preservación de la salud de la población del municipio, no específicamente de aquellos empleados pertenecientes a esta dependencia. Existe sólo 1 médico municipal dedicado a la atención específica de trabajadores municipales, cumple funciones de consulta externa (tratamiento), el carácter preventivo se deja a cumplimiento en escasas campañas anuales específicas para el empleado municipal; no se cuenta con un diagnóstico específico de factores de riesgo psicosocial o un diagnóstico de salud.

El personal de las distintas dependencias pertenecientes a la presidencia municipal cubre distintos turnos, por la mañana son administrativos en su mayoría aunque también existe personal del área operativa; distintas escolaridades y antigüedades en las áreas. Se realiza en forma anual encuestas vía electrónica acerca de clima laboral, las cuales son anónimas, presentadas en contingente por departamento.

El problema a estudiar son los factores de riesgo psicosocial de tipo organizativo asociados a la satisfacción laboral del personal.

La pregunta de investigación fue la siguiente: ¿qué relación existe entre los factores de riesgo psicosocial que afectan la satisfacción laboral en el personal administrativo y operativo de la empresa de estudio?

### **3. Marco Teórico.**

#### **3.1 Descripción del centro de trabajo**

El centro de trabajo de cada una de las áreas en las cuales se realizó el estudio tiene un lugar físico determinado para el desarrollo y cumplimiento de funciones, se detalla enseguida brevemente las áreas de interés a este estudio.

- Dirección de Salud municipal. Cuenta con espacio físico en el palacio municipal de la ciudad, en ella se encuentra personal desarrollando actividades de oficina, existe una instancia dependiente de dicha dirección la cual cuenta con el personal y material para fungir como la perrera municipal; derivada de esta misma dirección se encuentra en instalaciones adjuntas al Centro de Readaptación Social (CERESO) otro espacio físico acondicionado para la estancia de médicos que dictaminan intoxicaciones y se encuentran para la valoración de remitidos presentados por personal de policía municipal.
- Dirección de Tránsito. Espacio físico designado en las instalaciones adjuntas al CERESO del municipio, donde se lleva a cabo trámites simples de cobros y entregas de documentación, el 99% del personal se encuentra distribuido en la ciudad, encargándose de temática de vialidad.
- Dirección de Oficiales Calificadores. Espacio físico designado en las instalaciones adjuntas al CERESO del municipio, funge como estancia preventiva a aquellas personas que han realizado alguna falta administrativa, se encuentran a disposición del Ministerio Público.

- Secretaría de Seguridad Ciudadana Municipal. Espacio físico designado en las instalaciones adjuntas al CERESO del municipio, se encuentra personal del área administrativa durante el turno matutino, resto de personal considerado como policía municipal están designados a diferentes áreas de la ciudad (patrullaje) para cumplir con la obligación de la protección de la ciudadanía, así también existen puntos estratégicos donde se encuentran instaladas casetas de vigilancia.

### **3.1.1 Tipos de riesgos laborales**

De acuerdo a sus características, los riesgos laborales se clasifican como se menciona a continuación:

- Riesgos físicos: los relacionados con el ambiente físico de trabajo (ruido, presión atmosférica inusual, iluminación, vibraciones, radiaciones ionizantes y no ionizantes - incluyendo infrarrojas y ultravioletas- y temperaturas extremas).
- Riesgos químicos: relacionados con el ambiente químico de trabajo (polvos, vapores, líquidos, disolventes).
- Riesgos biológicos: relacionados con el ambiente biológico de trabajo (agentes biológicos que producen enfermedades infecciosas o parasitarias).
- Riesgos ergonómicos: relacionados con el ambiente ergonómico de trabajo (riesgos mecánicos, por la postura en el trabajo, sobrecargas y diseño de puestos de trabajo).
- Riesgos psicosociales: se refieren a condiciones sociales (macro y microsociales) presentes en el trabajo, y que dadas determinadas particularidades que le son propias o por su relación con las restantes condiciones que componen la situación en que actúan, aumentan la probabilidad de lesión a la salud del trabajador. (Marrero, y otros, 2015)

Dentro del centro de trabajo en el que se desempeña el personal motivo de estudio se identifican los siguientes riesgos (estos resultados obtenidos en cuestionario previo a la realización de encuestas acorde a NOM-035):

- Riesgos físicos.

Ruido: el personal perteneciente a la dirección de tránsito se encuentra en cerca del 90% de actividades en la ciudad, en contacto directo con ruido ocasionado por los claxon de los automóviles y acumulado por el transitar de vehículos de motor, motocicletas, camiones.

- Riesgos ergonómicos.

En las 4 áreas en las que se realizó este estudio: Dirección de Salud municipal, Dirección de Tránsito, Dirección de Oficiales Calificadores y Secretaría de Seguridad Ciudadana Municipal tienen riesgos ergonómicos en algunas de las tareas que se realizan a lo largo de la jornada laboral.

- Riesgos psicosociales:

Se presentan riesgos psicosociales en las 4 áreas presentadas en este estudio.

### 3.2 Factores de riesgo psicosocial

Según el Comité Mixto OIT / OMS, los factores psicosociales “consisten en interacciones entre, por una parte, el trabajo, el medio ambiente y las condiciones de organización, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo”. (Moreno & Baez, 2010)

Cuenca (1996) representa la definición gráficamente de la siguiente manera:

Figura 1. Modelo de factores psicosociales en el trabajo (Cuenca, 1996)



Los factores psicosociales pueden favorecer o perjudicar la actividad laboral y la calidad de vida laboral de las personas. En el primer caso fomentan el desarrollo personal de los individuos, mientras que cuando son desfavorables perjudican su salud y su bienestar. (Gil-Monte, 2012)

La exposición a este tipo de riesgos no deteriora necesariamente la salud del trabajador, aunque como su nombre indica son una fuente de riesgo, pues si el individuo utiliza unas estrategias de afrontamiento funcionales podrá manejar la situación laboral para eliminar el riesgo, o podrá modificar su comportamiento, sus cogniciones o su emociones para adaptarse a la situación y convivir con ella. (Gil-Monte, 2012)

Figura 2. Factores de riesgo psicosociales

---

<b>Factores de riesgo psicosociales</b>
<b>Factores del entorno y del puesto de trabajo</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Carga de trabajo excesiva (exigencias psicológicas)</li><li>- Jornadas largas y horarios irregulares o extensos de trabajo</li><li>- Mal diseño del entorno y falta de adaptación ergonómica</li><li>- Falta de autonomía y control en la realización de tareas</li><li>- Ritmo de trabajo elevado</li><li>- Falta de claridad en las funciones</li></ul>
<b>Factores organizativos</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Supervisión y estilos de dirección inadecuados</li><li>- Estructura organizativa deficiente y ausencia de trabajo en equipo</li><li>- Falta de apoyo social</li><li>- Clima y cultura organizativa</li><li>- Ausencia de cultura de prevención de riesgos</li><li>- Salario insuficiente y valoración inadecuada de puestos de trabajo</li><li>- Discriminación</li></ul>
<b>Relaciones en el trabajo</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Acoso sexual</li><li>- Acoso laboral o mobbing</li><li>- Violencia laboral</li></ul>
<b>Seguridad en el empleo y desarrollo de carrera profesional</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Inseguridad sobre el futuro en la empresa.</li><li>- Dificultad o imposibilidad de promocionarse y desarrollar carrera.</li></ul>
<b>Carga total del trabajo</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Doble jornada: interacción de demandas familiares y laborales</li><li>- Descanso insuficiente</li></ul>
<b>Fuentes: Adaptado de Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo de la OIT</b>

---

### **3.3 NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo- Identificación, análisis y prevención**

En congruencia con el Plan Nacional de Desarrollo, en el Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social 2013-2018, se indicaron en el objetivo sectorial número 3 "Salvaguardar los derechos de los trabajadores y personas en situación de vulnerabilidad y vigilar el cumplimiento de la normatividad laboral", como acciones que deben realizarse: actualizar la regulación en seguridad y salud en el trabajo para la prevención de riesgos laborales, suministrar los medios para facilitar el conocimiento y la autogestión de la regulación en seguridad y salud en el trabajo, e impulsar el establecimiento de condiciones seguras y saludables en los centros de trabajo.

En este sentido, considerando que uno de los principales objetivos de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, es la prevención de riesgos de trabajo, y en consecuencia la protección de la seguridad y salud de todos los trabajadores, es imprescindible atender la problemática derivada de la presencia de los factores de riesgo psicosocial en los centros de trabajo, ya que según expertos en la materia y publicaciones especializadas señalan el estrecho vínculo entre la prevalencia de este tipo de factores de riesgo y el deterioro de la salud, y en razón de que el primer paso en la solución de este tipo de problemas es la prevención.

No obstante que en México desde hace quince años se regula de manera general el tema de los factores de riesgo psicosocial a través del Reglamento Federal de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente de Trabajo, las recientes reformas a la Ley Federal del Trabajo y la expedición del nuevo Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, han fortalecido el marco jurídico en esta materia.

Al respecto, el Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, publicado en el Diario Oficial de la Federación de 13 de noviembre de 2014, señala en el artículo 43 que los patrones deberán:

- a) Identificar y analizar los puestos de trabajo con riesgo psicosocial por la naturaleza de sus funciones o el tipo de jornada laboral;
- b) Identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral, y valorarlos clínicamente;

- c) Adoptar las medidas preventivas pertinentes para mitigar los factores de riesgo psicosocial;
- d) Practicar exámenes o evaluaciones clínicas al personal ocupacionalmente expuesto a factores de riesgo psicosocial, según se requiera;
- e) Informar a los trabajadores sobre las posibles alteraciones a la salud por la exposición a los factores de riesgo psicosocial, y
- f) Llevar los registros sobre las medidas preventivas adoptadas y los resultados de los exámenes o evaluaciones clínicas.

La NOM-035 prevé que se realice la identificación de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional, para tal efecto incorpora dos instrumentos que tienen como objetivo ser los mecanismos que ayuden a los patrones en la toma de decisiones con mayor precisión, en cuanto a las medidas de prevención y control de los factores de riesgo psicosocial, en beneficio de la salud de los trabajadores, en razón de que a través de éstos es posible identificar problemas y orientar la toma de soluciones. Se trata de herramientas orientadas a la identificación, que permiten precisar acciones para prevenir los efectos y consecuencias que conllevan los factores de riesgo psicosocial. (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2018)

### 3.4 Satisfacción laboral

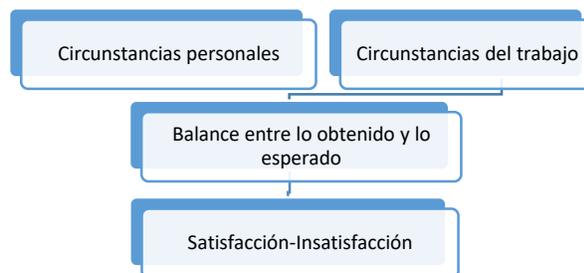
Para hablar de satisfacción laboral hay que detallar la disciplina a la que pertenece: el comportamiento organizacional (CO), campo que estudia la forma en que los sujetos, los grupos y el contexto inciden en el comportamiento de las personas dentro de las organizaciones, y cuyo objetivo es lograr la eficiencia en las actividades de la empresa. (Escobedo, Cuautle, Sánchez, Cavazos, & Máynez, 2013)

La mayor parte de la investigación en CO se interesa en tres actitudes: 1) compromiso con el trabajo –el grado en que una persona identifica su trabajo, cómo participa activamente en él y cómo valora su propio desempeño–; 2) la satisfacción laboral –la actitud que cada trabajador o empleado tiene para con sus labores y los factores que intervienen en ellos–, y 3) el compromiso organizacional, que se refiere a cómo el empleado se identifica con la empresa y con sus objetivos propios, así como lo necesario para permanecer en ella o abandonarla (Escobedo, Cuautle, Sánchez, Cavazos, & Máynez, 2013)

Respecto a la satisfacción laboral existen dos perspectivas en relación al concepto; primero, autores que la conciben como un estado emocional, una actitud o una respuesta afectiva frente al trabajo y, segundo, autores que conciben la satisfacción laboral como una comparación entre expectativas, exigencias y beneficios que el puesto ofrece. (Gómez, Hernández, & Méndez, 2014)

Estas características son las que configuran los umbrales personales de satisfacción o insatisfacción, tal como se puede ver en la Figura 3. (Pérez & Fidalgo, 2006)

Figura 3. Satisfacción-Insatisfacción



Se cree que dos categorías generales influyen en la satisfacción laboral de los empleados: características demográficas y cultura organizacional. Las características demográficas incluyen la edad, el género, la educación, el ingreso y la duración del empleo. La investigación en una variedad de entornos sugiere que la cultura organizacional tiene una influencia significativa en la satisfacción laboral. (Medina, 2012)

Los trabajadores generalmente prefieren puestos que les brinden oportunidades para aplicar sus habilidades y capacidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre su desempeño. Las labores que tienen pocos retos provocan fastidio, pero en el otro extremo, demasiados retos causan frustración y sentimiento de fracaso. Los empleados generalmente quieren un sistema de pago congruente con sus expectativas y con una política de ascensos que les parezca justa y clara. Cuando el salario percibido les parece equitativo, fundamentado en las exigencias del puesto y en sus propias habilidades así como relacionado con el nivel de sueldos de su contexto, es muy probable que el resultado sea la satisfacción laboral. En el mismo tenor, el ambiente laboral tiene un papel determinante en la satisfacción, tanto en lo que respecta a su bienestar personal como en lo concerniente a las condiciones para realizar un buen trabajo. Los trabajadores prefieren un entorno seguro, cómodo, limpio y con el mínimo de distracciones. Por último, la gente obtiene del trabajo algo más que sólo una retribución tangible, para la mayoría también satisface necesidades de trato personal. Por ende, no es de sorprender que tener compañeros que brinden amistad y respaldo también aumente la satisfacción laboral. (Flores, León, Luz, Rodríguez, & Páramo, 2015)

Como se puede ver, los atributos del trabajo y del contexto en el que se realiza influyen decisivamente en la satisfacción personal. Entonces el rediseño del puesto puede incrementar la sensación de satisfacción y secundariamente aumentar la productividad. Además de los factores situacionales, las características personales del trabajador tienen un papel crítico en la satisfacción laboral. Entre estas figuran el sexo, edad, nivel intelectual, habilidades personales y la antigüedad en el trabajo. (Flores, León, Rodríguez, & Páramo, 2015)

### **3.4.1 Factores que influyen en la satisfacción laboral**

Existen, numerosos factores que inciden o afectan a la satisfacción laboral y éstos varían según las perspectivas de los autores, quienes clasifican diferentes aspectos particulares a la hora de estudiar la satisfacción laboral, a continuación se presentan 7 factores y su descripción:

- Retribución económica. Es la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. Incluye salario y beneficios socioeconómicos que contribuyen a la satisfacción de las necesidades esenciales del trabajador y su familia.
- Condiciones físicas del entorno de trabajo. Referido al conjunto de factores que están presentes en el medio donde el trabajador realiza habitualmente su labor: iluminación, nivel de ruido, temperatura, espacio de trabajo, orden y limpieza.
- Seguridad y estabilidad que ofrece la empresa. Información que procesa el trabajador proveniente de la empresa respecto a la seguridad de mantener su puesto de trabajo.
- Relaciones con los compañeros de trabajo. Son las interacciones que los empleados tienen en el seno de la organización fruto del trabajo, bien entre compañeros o con los superiores.
- Apoyo y respeto a los superiores. Es la disposición del personal para el cumplimiento de las decisiones y procesos que propongan los supervisores y gerentes de la organización.
- Reconocimiento por parte de los demás. Es el proceso mediante el cual otras personas elogian al trabajador por la eficiencia y virtud que tiene para realizar su tarea. El reconocimiento puede provenir de sus compañeros, su supervisor o la alta gerencia de la organización.
- Posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo. Es la probabilidad percibida por los trabajadores, de que en la organización encontrará apoyo y estímulo para el crecimiento personal y profesional, mediante políticas justas y efectivas de capacitación y de promoción. (Saéñz, 2016)

En un estudio de la policía de la ciudad de Ho Chi Minh en Vietnam se realizó un análisis prospectivo de 200 oficiales de policía que fueron seleccionados, utilizando muestras de conveniencia, de una población de 230 miembros del personal del

departamento. El investigador realizó un análisis sobre la influencia de la autonomía, el estrés laboral, el compromiso, la retroalimentación del supervisor, los apoyos organizacionales percibidos y la cohesión de los compañeros en la satisfacción laboral entre los funcionarios. (Trang, 2016)

Se determinó la relación entre los niveles de satisfacción laboral de los agentes de policía con factores demográficos, que son género, rango, años de servicio y nivel de educación, e identificó los factores que afectan la satisfacción laboral de los agentes de policía como estrés laboral, compromiso, retroalimentación del supervisor, percibido Apoyos organizacionales y cohesión entre iguales. (Trang, 2016)

Primero, el estrés laboral tenía una relación negativa y no significativa con la satisfacción laboral. En segundo lugar, la autonomía, el compromiso, los comentarios de los supervisores, los apoyos organizativos percibidos y la cohesión entre iguales tuvieron una influencia significativa moderadamente positiva en la satisfacción laboral. El autor recomienda que el liderazgo de la administración de la Policía debería prestar mucha atención a las necesidades psicológicas y fisiológicas de sus oficiales de policía para mejorar la satisfacción laboral entre los oficiales. (Trang, 2016)

### **3.5 Revisión de estudios**

En base a las encuestas realizadas y a los documentos presentados de policías en El Salvador durante 2017, se ha verificado que existe una deficiencia en la coordinación de las actividades entre las dependencias encargadas sobre el tema de seguridad y salud ocupacional, debido a que las acciones se ejecutan de forma aislada; se cuentan con secciones de trabajo social, psicología, prevención de riesgos, acondicionamiento físico y de atención a personas con discapacidad, no obstante, no se encuentran indicativos que permitan afirmar que la integración de cada una de las secciones, desde sus respectivas funciones, lleve encaminado el cumplimiento de las normas sobre seguridad y salud ocupacional contenidas en la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo (LGPRLT) y sus reglamentos, por lo que se pierde su propósito y no se logran las metas estimadas en el plan de trabajo y en la Política Institucional de Seguridad y Salud Ocupacional. La falta de coordinación en el trabajo para impulsar el cumplimiento de las normas sobre seguridad y salud ocupacional, la ausencia de programas y comités en las dependencias policiales, obstaculizan el goce de bienestar y salud física y emocional. (Coca & Thomas, 2017)

En un estudio realizado en Huelva, España en 2006, se señala que en términos generales, el personal de administración y servicios se hallan satisfechos con sus compañeros de trabajo, en la relación que establece con su jefe, el horario de trabajo, la estabilidad laboral que tiene, la libertad de procedimiento que se le ofrece para llevar a cabo su trabajo de la forma que piense que es más efectiva, la cantidad de responsabilidad que se le asigna y que en su puesto de trabajo pueda realizar diferentes actividades, puesto que más de dos tercios de la muestra así lo señalan. Esto nos habla de que prefieren una organización descentralizada con una buena estructura horizontal y cierto grado de autonomía. En el trabajo se deja ver que las mujeres se encuentran más satisfechas que los hombres, a excepción de la promoción y el horario, pero es el salario el único ítem donde existe una diferencia significativa en la percepción de la satisfacción en el trabajo. (Alonso, 2008)

En un estudio de tipo transversal realizado en una muestra no probabilística de 106 trabajadoras de una empresa comercializadora y exportadora de frutas de la región

del Maule, Chile en 2013. Se empleó el cuestionario SUSESO ISTAS-21 para evaluar los riesgos psicosociales en el trabajo según cinco dimensiones (exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo, compensaciones, y doble presencia). Se utilizó el cuestionario S10/12 para medir la satisfacción laboral según tres dimensiones (satisfacción con las prestaciones recibidas, satisfacción con el ambiente físico de la empresa y satisfacción con la supervisión) y en general. (Palomo, Carrasco, Bastías, Méndez, & Jiménez, 2015)

Dentro de los resultados el nivel de riesgo psicosocial fue alto en dos dimensiones (doble presencia, y trabajo activo y posibilidades de desarrollo) y medio en las otras; el nivel de satisfacción fue alto en las tres dimensiones. La percepción de factores de riesgo psicosocial se asoció negativamente con la satisfacción laboral en tres dimensiones: trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo, y compensaciones (en esta última, excepto con la satisfacción con el ambiente físico de la empresa). (Palomo, Carrasco, Bastías, Méndez, & Jiménez, 2015)

En un estudio realizado en Guatemala en 2015 con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango, en cada una de las actividades que conforman o realizan en su trabajo, se tomaron en cuenta tres factores que influyen para la satisfacción laboral, los cuales fueron: identificación con la empresa, reconocimiento laboral y desarrollo laboral, por medio del cuestionario para evaluar la satisfacción laboral, elaborado por la licenciada María Alejandra de León Moreno. Los datos obtenidos en la investigación de campo, de los tres factores que intervienen para que exista una alta satisfacción laboral en la empresa el 43% tiene que ver con la identificación con la empresa, mientras que el desarrollo laboral ocupó un 37% y el factor donde los empleados no se encuentran satisfechos a totalidad es el reconocimiento laboral ya que presenta únicamente un 20 % de satisfacción. (Calderón, 2016)

En otro estudio realizado en Coahuila en el año 2013 en donde se establecieron resultados en los que la edad y la antigüedad no influyen de manera significativa en

la variable de satisfacción que se refiere a la aceptación de normas dentro de la empresa; sin embargo, son los trabajadores maduros (mayor edad) quienes muestran más conformidad con los bonos y prestaciones que la empresa otorga. El personal de menos edad, con menos antigüedad y con mayor nivel de estudio, considera muy satisfactorio el estilo de comunicación predominante en el ambiente laboral. Los trabajadores con carrera comercial y técnica muestran relación con la variable supervisión (forma de ejercer la autoridad); asimismo, el personal con carrera comercial junto con los que no tienen estudios y con los que cursaron una licenciatura, aprecian los beneficios que ofrece la empresa. Sentir orgullo por el trabajo que se realiza con gusto, fue un indicador alto en los que estudiaron una carrera comercial y preparatoria. (Peña & Olloqui, 2013)

En una investigación del 2017 realizada en Turquía se examinaron las percepciones de los factores motivacionales internos y externos en la satisfacción laboral del departamento de policía de Bursa, y el efecto de las variables independientes como el género, la edad, el rango, el estado, los antecedentes educativos y el estado civil. Examinando los factores motivacionales, se puede afirmar que mientras los antecedentes educativos, la edad o el estado civil no afectan la motivación de los policías, la superioridad tiene un papel importante en la satisfacción laboral. Por otro lado, no hay una diferencia significativa entre las características demográficas y la satisfacción laboral. (Dikmen, Yıldırım, Yıldırım, & Ozbash, 2017)

A la luz de los resultados obtenidos de este estudio, si se identifican todos los factores externos que son efectivos para los oficiales de policía y se realiza la mejora de una manera positiva, se puede garantizar que cumplan con sus deberes mejor y de buena gana. Esto aumentará su satisfacción laboral y reducirá los niveles de agotamiento ocupacional físico y mental. (Dikmen, Yıldırım, Yıldırım, & Ozbash, 2017)

Acorde a la revisión de estudios se establece que los factores de riesgo psicosocial afectan negativamente la satisfacción laboral; no existe relación con la antigüedad o factores como las prestaciones o liderazgo para la presentación de satisfacción laboral.

#### 4. Objetivos e Hipótesis.

➤ OBJETIVOS	➤ HIPÓTESIS
General	General
1. Analizar la asociación entre factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral	Los factores presentes en la empresa de estudio afectan en forma negativa una adecuada percepción de satisfacción laboral.
Específicos	Específicas
a) Identificar los factores de riesgo psicosocial que impactan en forma importante en la empresa de estudio.	a) Los factores de tipo psicosocial de la actividad como carga de trabajo y la falta de control sobre el trabajo presentan niveles de riesgo importantes en la población de la empresa.
b) Evaluar la satisfacción laboral global del personal de la empresa.	b) Una satisfacción laboral adecuada está directamente relacionada con una antigüedad mayor de 10 años en el personal de la empresa, en contraparte con la satisfacción en las prestaciones, la cual es inadecuada.
c) Comparar la influencia de la edad, sexo, estado civil y antigüedad laboral en la satisfacción laboral.	c) El personal soltero, masculino, menor de 30 años, antigüedad menor a 10 años se encuentra insatisfecho con su empleo.

## 5. Metodología.

### 5.1 Tipo de estudio: Transversal comparativo

### 5.2 Población estudiada:

Existen 500 empleados en las diferentes áreas que conformadas por el personal administrativo y operativo perteneciente a la Dirección de Salud Municipal, Dirección de Tránsito, Dirección de Oficiales Calificadores y Secretaría de Seguridad Municipal Ciudadana en un municipio guanajuatense.

### 5.3 Procedimiento de selección de participantes:

Muestra no aleatoria determinada por la empresa, sujeta a revisión y autorización de la misma.

### 5.4 Muestra

- Dirección de Salud municipal  
(24 personas) Departamento completo.
- Dirección de Tránsito  
(30 personas) Designada por empresa.
- Dirección de Oficiales Calificadores  
(30 personas) Departamento completo.
- Secretaría de Seguridad Ciudadana Municipal  
(40 empleados) Designada por empresa.

#### Criterios de inclusión:

- Tener un contrato con la empresa (eventual/base).
- Formar parte de la nómina activa de la empresa.
- Encontrarse laborando en domicilio de la empresa y/o en comisión en otro domicilio que sea designado por la dependencia correspondiente.
- Estar dispuesto a participar en el estudio.

Criterios de exclusión:

- Se encuentre en tratamiento para alguna enfermedad psiquiátrica o consumiendo medicamentos controlados que alteren la percepción.
- No querer ingresar al protocolo.

Criterios de eliminación

- Cuestionarios que no estén contestados en forma completa.
- Se encuentre bajo demanda legal contra la empresa.
- Causar baja durante el estudio
- No querer concluir con el estudio

### 5.5 Variables de estudio de acuerdo a las hipótesis

Variables	Definición conceptual	Instrumento	Indicadores
Variable dependiente			
Satisfacción laboral	Comparación entre expectativas, exigencias y beneficios que el puesto ofrece. (Gómez, Hernández, & Méndez, 2014)	Adecuación al Cuestionario para la evaluación de la Satisfacción laboral. UNAM (2010)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfacción ambiente físico</li> <li>- Satisfacción supervisión</li> <li>- Satisfacción prestaciones</li> </ul>
Variable dependiente			
Factores de riesgo psicosocial	Aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia y de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada laboral y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de Violencia Laboral, por el trabajo desarrollado. (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2018)	Cuestionario para identificar los factores de riesgo psicosocial y evaluar el entorno organizacional en los centros de trabajo: herramienta orientada a la identificación, que permite precisar acciones para prevenir los efectos y consecuencias que conllevan los factores de riesgo psicosocial. (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2018)	<p>Ambiente de trabajo</p> <p>Factores propios de la actividad</p> <p>Organización del tiempo de trabajo</p> <p>Liderazgo y relaciones en el trabajo</p> <p>Entorno organizacional</p>
Variables confusoras o intervinientes			
Sexo	Condición biológica que distingue a las personas en mujeres y hombres.	En ficha de identificación.	Hombre Mujer

Variables	Definición conceptual	Instrumento	Indicadores
Escolaridad	Número de años que en promedio aprobaron las personas de 15 y más años de edad en el Sistema Educativo Nacional.	En ficha de identificación	Preparatoria Técnico Profesional Posgrado
Estado civil	Condición de una persona según el registro civil en función de si tiene o no pareja y su situación legal respecto a esto. Conjunto de las circunstancias personales que determinan los derechos y obligaciones de las personas	En ficha de identificación	Soltero Casado/Unión libre Divorciado / Separado Viudo
Antigüedad	Tiempo de existencia de una cosa, o de permanencia de una persona en un empleo o cargo.	En ficha de identificación	En puesto. En empresa.

## 5.6 Instrumentos Utilizados.

a) Guía de Referencia III. Identificación de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional en los centros de trabajo.

El contenido de esta guía es un complemento para la mejor comprensión de la presente Norma (NOM-035-STPS-2018), y no es de cumplimiento obligatorio, puede ser utilizada por aquellos centros de trabajo que cuenten con más de 50 trabajadores.

La identificación de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional a que se refiere el numeral 8.1, inciso b) de la presente Norma, se podrá realizar aplicando el cuestionario siguiente: cuestionario para identificar los factores de riesgo psicosocial y evaluar el entorno organizacional en los centros de trabajo.

Numeral 8.1 inciso b) Los centros de trabajo que tengan más de 50 trabajadores, se deberá realizar la identificación de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional, éstas se podrán realizar con una muestra representativa conforme a lo señalado en la Guía de referencia III. (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2018)

b) Adecuación al Cuestionario para la evaluación de la Satisfacción laboral. Autores: Sara Unda, Jorge Sandoval, Horacio Tovalín, Marlene Rodríguez, Facultad de Estudios Superiores Zaragoza, UNAM (2010)

Condición que mide: Evalúa la satisfacción en el trabajo en términos de satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico y satisfacción con las prestaciones, consta de 13 preguntas.

## 5.7 Aspectos éticos

El grado de riesgo del estudio de acuerdo al Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud para este estudio se clasifica como una investigación sin riesgo, donde se emplean técnicas y métodos de investigación documental en los que no se realiza ninguna intervención o modificación en las variables fisiológicas, psicológicas y sociales de los individuos que participan en el estudio.

## 5.8 Procedimiento

Se informó a la población acerca del tipo de estudio y encuestas/cuestionarios a aplicar, para posteriormente firmar el consentimiento informado para fines del estudio.

Se aplicó en forma personalizada los cuestionarios, se mantuvo con total discreción la información contestada por los mismos.

Se realizó la identificación de los cuestionarios con folios consecutivos, los cuales ya se encuentran en conjunto y con numeración continua.

Se verificó a la entrega de los mismos que se encuentre debidamente llenado, sin espacios en blancos, así como si existe alguna anotación o comentario que se tenga que agregar como observación.

Al concluir la aplicación de los cuestionarios en la totalidad del personal se generó una base de datos en Excel y posteriormente se realizó el vaciado de los datos.

Aplicación de análisis estadístico en SPSS en la versión 19. (Cuadro 1)

Cuadro 1: Análisis estadístico para las variables de estudio

Hipótesis general	Variable independiente	Variable dependiente	Número de grupos de la variable independiente	Nivel de medición de la variable dependiente	Prueba estadística	-Descripción -Comparación de grupos -Asociación -Riesgo -Explicación
Los factores de la organización favorecen una adecuada percepción de satisfacción laboral.	Reconocimiento del desempeño Insuficiente sentido de pertenencia e, inestabilidad	Satisfacción laboral	1	Insatisfecho Medianamente satisfecho Satisfecho	Chi cuadrada	Prueba de contraste no paramétrico para determinar independencia o asociación entre variables.

Hipótesis particulares	Variable independiente	Variable dependiente	Número de grupos de la variable independiente	Nivel de medición de la variable dependiente	Prueba estadística	-Descripción -Comparación de grupos -Asociación -Riesgo -Explicación
Los factores de tipo psicosocial de la actividad como carga de trabajo y la falta de control sobre el trabajo presentan niveles de riesgo importantes en la población de la empresa.	Carga de trabajo Falta de control sobre el trabajo	Riesgo psicosocial	1	Nulo Bajo Medio Alto Muy alto	Chi cuadrada	Prueba de contraste no paramétrico para determinar independencia o asociación entre variables.
Una satisfacción laboral adecuada está directamente relacionado con una antigüedad mayor de 10 años en el personal de la empresa, en contraparte con la satisfacción con las prestaciones, la cual es inadecuada.	Antigüedad	Satisfacción laboral	1	Insatisfecho Medianamente satisfecho Satisfecho	Chi cuadrada	Prueba de contraste no paramétrico para determinar independencia o asociación entre variables.
El personal soltero, masculino, menor de 30 años, antigüedad menor a 1 año se encuentra insatisfecho con su empleo	Estado civil Sexo Antigüedad Edad	Satisfacción laboral	1. Estado civil: Soltero Casado/unión libre Divorciado/separado Viudo 2. Sexo: Hombre Mujer	Satisfecho Insatisfecho	Chi cuadrada	Prueba de contraste no paramétrico para determinar independencia o asociación entre variables.

Procesar la información

Realizar el análisis de los resultados.

## 6. Resultados

Se estudió un grupo de 134 empleados de un municipio de Guanajuato, pertenecientes a 4 áreas de trabajo, con puestos administrativos y operativos con la finalidad de establecer la asociación entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral encontrada. A continuación se presentan los resultados de las características sociodemográficas, laborales y las asociaciones encontradas.

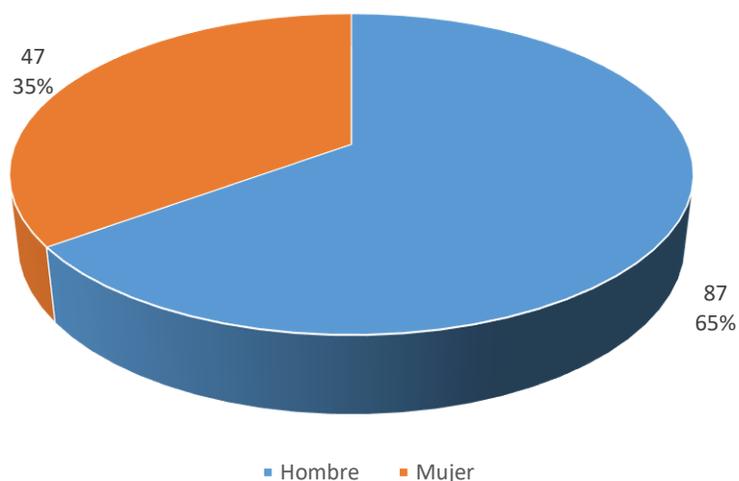
### 6.1 Características sociodemográficas

De la población estudiada el 64.9% fueron hombres y el 35.1% mujeres. (Tabla 1)

Tabla 1: Distribución por sexo

Sexo	N	%
Hombre	87	64.9
Mujer	47	35.1
Total	134	100.0

DISTRIBUCIÓN POR SEXO EN TRABAJADORES DE ÁREAS DE ESTUDIO, 2016

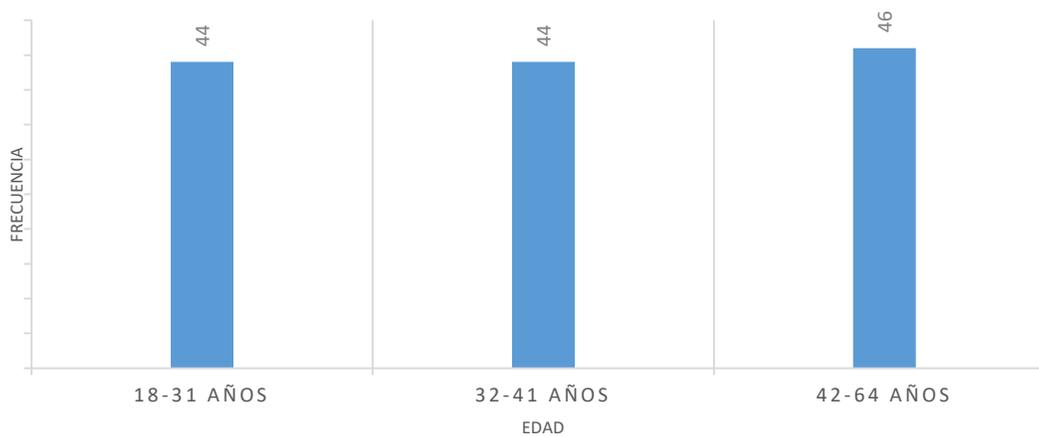


En la siguiente se muestra la distribución por grupo de edad, encontrando un 34.3% correspondiente al intervalo de 42-64 años. (Tabla 2)

Tabla 2: Distribución por grupo de edad

Grupo de edad	n	%
18-31 años	44	32.8
32-41 años	44	32.8
42-64 años	46	34.3
<b>Total</b>	<b>134</b>	<b>100.0</b>

DISTRIBUCIÓN POR GRUPO DE EDAD EN TRABAJADORES DE ÁREAS DE ESTUDIO, 2016

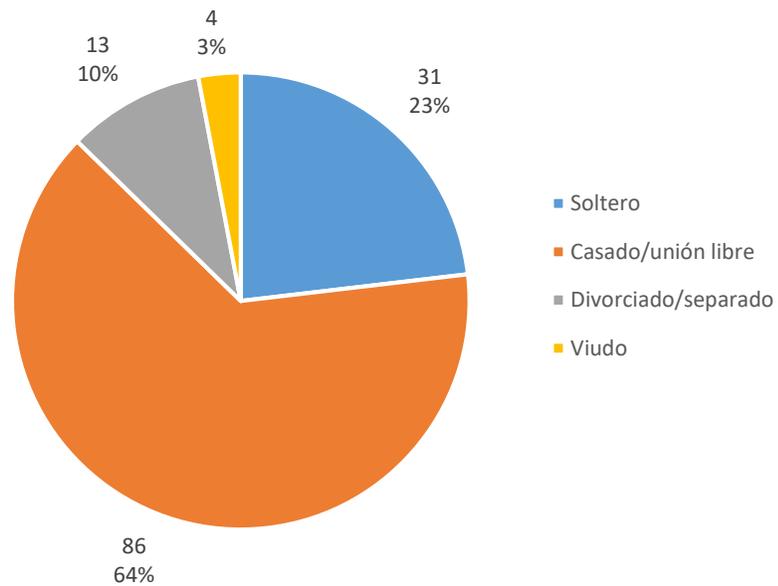


El 64.2% de la población encuestada se encuentra casado y/o en unión libre con respecto a su estado civil. (Tabla 3)

Tabla 3: Distribución por estado civil

Estado civil	n	%
<b>Soltero</b>	31	23.1
<b>Casado/unión libre</b>	86	64.2
<b>Divorciado/separado</b>	13	9.7
<b>Viudo</b>	4	3.0
<b>Total</b>	<b>134</b>	<b>100.0</b>

DISTRIBUCIÓN POR ESTADO CIVIL EN TRABAJADORES DE ÁREAS DE ESTUDIO, 2016

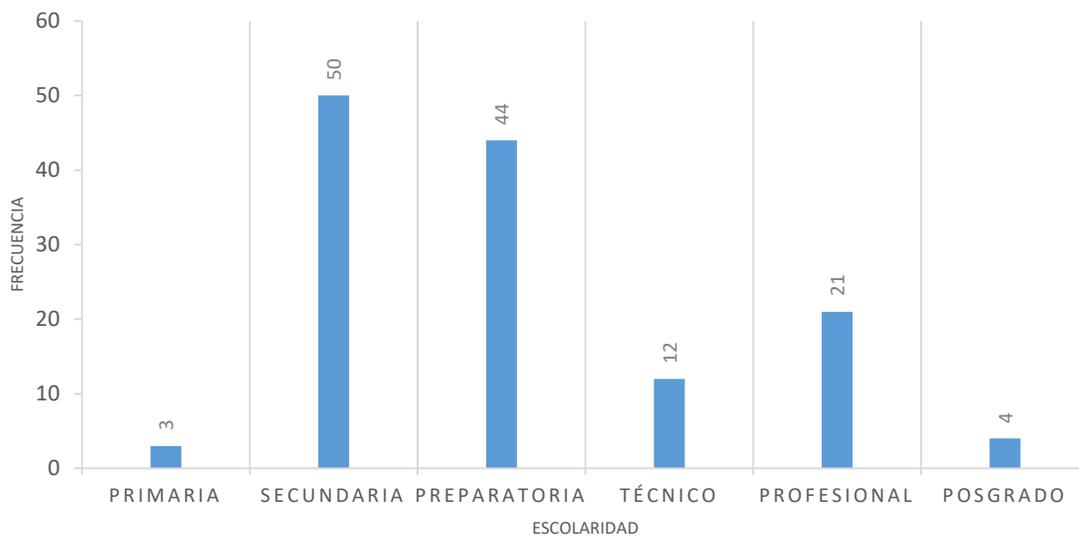


La escolaridad predominante fue secundaria (37.3%) y preparatoria (32.8%), aunque todavía existen trabajadores con primaria, los cuales mantienen similar proporción con aquellos que estudiaron algún posgrado. (Tabla 4)

Tabla 4: Escolaridad

Escolaridad	n	%
Primaria	3	2.2
Secundaria	50	37.3
Preparatoria	44	32.8
Técnico	12	9.0
Profesional	21	15.7
Posgrado	4	3.0
<b>Total</b>	<b>134</b>	<b>100.0</b>

DISTRIBUCIÓN DE ESCOLARIDAD EN TRABAJADORES DE ÁREAS DE ESTUDIO, 2016



### 6.1.1 Condiciones laborales

De la población estudiada el 54.5% es policía.

Tabla 5: Puesto por denominación general

Puesto	n	%
Administrativo	1	.7
Ayudante General	1	.7
Cajero	1	.7
Capturador de perros	3	2.2
Capturista	6	4.5
Chofer	1	.7
Coordinador	3	2.1
Custodio	18	13.4
Dentista	1	.7
Información	4	3.0
Médico	7	5.2
Policía	73	54.5
Promotor	1	.7
Psicóloga	1	.7
Responsable Perros	1	.7
Secretaria	6	4.5
Trabajo Social	3	2.2
Vigilante	3	2.2
<b>Total</b>	<b>134</b>	<b>100.0</b>

Tabla 6: División del personal acorde a la actividad realizada

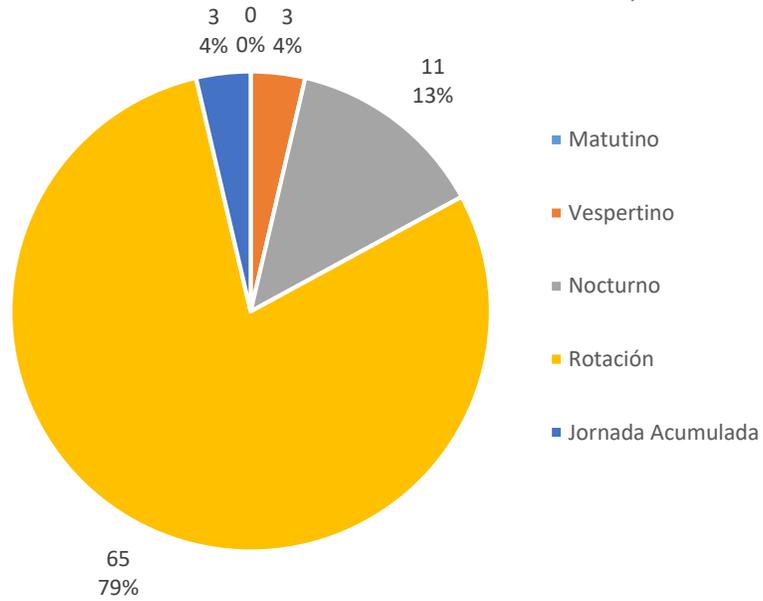
División de personal por actividad	n	%
<b>Trabajadores área de salud</b>	13	9.7
<b>Administrativo</b>	21	15.7
<b>Policías</b>	94	70.1
<b>Ayudante general</b>	6	4.5

Un 48.5% del personal mantiene un turno rotatorio (el cual es definido acorde al área de trabajo y necesidades de su departamento) y un 38.8 % en turno matutino. (Tabla 7)

Tabla 7. Turno

Turno	n	%
Matutino	52	38.8
Vespertino	3	2.2
Nocturno	11	8.2
Rotación	65	48.5
Jornada Acumulada	3	2.2
<b>Total</b>	<b>134</b>	<b>100.0</b>

DISTRIBUCIÓN POR TURNO EN TRABAJADORES DE ÁREAS DE ESTUDIO, 2016



El 90.3% del personal cuenta con un contrato de base.

Tabla 8. Tipo de contrato

Tipo de contrato	n	%
Eventual	13	9.7
Base	121	90.3
<b>Total</b>	<b>134</b>	<b>100.0</b>
<b>Total</b>	<b>134</b>	<b>100.0</b>

DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE CONTRATO EN TRABAJADORES DE ÁREAS DE ESTUDIO, 2016

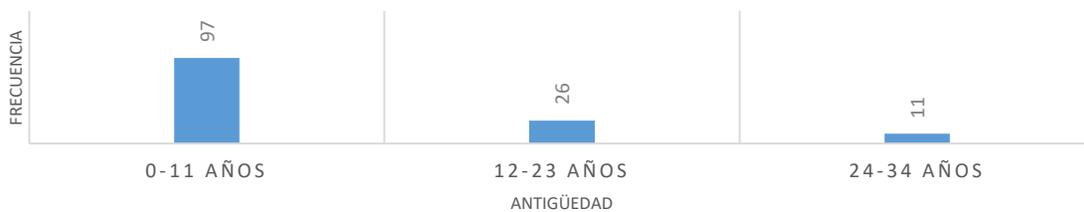


El 72.4% del personal tiene una antigüedad de entre 0-11 años.

Tabla 9. Antigüedad

Antigüedad	n	%
0-11 años	97	72.4
12-23 años	26	19.4
24-34 años	11	8.2
<b>Total</b>	<b>134</b>	<b>100.0</b>

DISTRIBUCIÓN POR ANTIGÜEDAD EN TRABAJADORES DE ÁREAS DE ESTUDIO, 2016

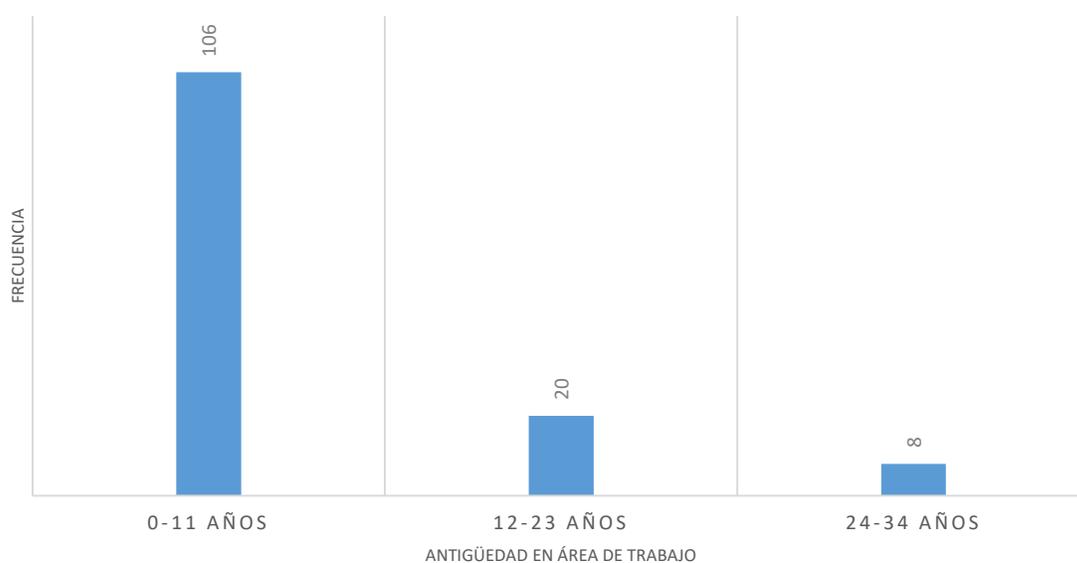


El 79.1% del personal tiene una antigüedad en el área de entre 0-11 años.

Tabla 10. Antigüedad en el área

Antigüedad en el área	n	%
0-11 años	106	79.1
12-23 años	20	14.9
24-34 años	8	6.0
<b>Total</b>	<b>134</b>	<b>100.0</b>

DISTRIBUCIÓN POR ANTIGÜEDAD EN EL ÁREA DE TRABAJO, 2016



## 6.2 Riesgos psicosociales

A continuación se presentan los riesgos psicosociales encontrados en la población de estudio, siendo la categoría de altos y muy altos los de mayor interés.

Los factores de riesgos psicosocial clasificados como un riesgo alto se encontraron en un 41.8% de la muestra, (Tabla 11).

Tabla 11. Factores riesgo psicosociales

Tipo de riesgo	n	%
Nulo/despreciable	1	0.7
Bajo	6	4.5
Medio	26	19.4
Alto	56	41.8
Muy Alto	45	33.6
<b>Total</b>	<b>134</b>	<b>100.0</b>

El ambiente de trabajo se encontró como un riesgo alto con un 29%, (Tabla 12)

Tabla 12. Ambiente de trabajo

Tipo de riesgo	n	%
Nulo/despreciable	4	3.0
Bajo	30	22.4
Medio	26	19.4
Alto	39	29.1
Muy alto	35	26.1
<b>Total</b>	<b>134</b>	<b>100.0</b>

Los factores de la actividad (carga de trabajo/falta de control sobre el trabajo) son clasificados más frecuente como riesgos alto y muy alto con un 36% cada uno, (Tabla 13)

Tabla 13. Factores de la actividad

Tipo de riesgo	n	%
<b>Bajo</b>	3	2.2
<b>Medio</b>	33	24.6
<b>Alto</b>	49	36.6
<b>Muy Alto</b>	49	36.6
<b>Total</b>	<b>134</b>	<b>100.0</b>

La carga de trabajo fue clasificada más frecuente como un riesgo muy alto con un 37%, (Tabla 14)

Tabla 14. Carga de trabajo

Tipo de riesgo	N	%
<b>Nulo/despreciable</b>	5	3.7
<b>Bajo</b>	17	12.7
<b>Medio</b>	23	17.2
<b>Alto</b>	39	29.1
<b>Muy Alto</b>	50	37.3
<b>Total</b>	<b>134</b>	<b>100.0</b>

La falta de control sobre el trabajo se clasificó como un riesgo muy alto con un 38%, (Tabla 15)

Tabla 15. Falta de control sobre el trabajo

Tipo de riesgo	n	%
<b>Nulo/despreciable</b>	12	9.0
<b>Bajo</b>	17	12.7
<b>Medio</b>	27	20.1
<b>Alto</b>	26	19.4
<b>Muy Alto</b>	52	38.8
<b>Total</b>	<b>134</b>	<b>100.0</b>

La organización del tiempo del trabajo se clasificó como un riesgo muy alto con un 30%, (Tabla 16)

Tabla 16. Organización del tiempo de trabajo

Tipo de riesgo	n	%
<b>Nulo/despreciable</b>	10	7.52
<b>Bajo</b>	29	21.6
<b>Medio</b>	20	14.9
<b>Alto</b>	34	5.4
<b>Muy Alto</b>	41	30.6
<b>Total</b>	<b>134</b>	<b>100.0</b>

La jornada de trabajo se clasificó como un riesgo muy alto con un 38%, (Tabla 17)

Tabla 17. Jornada de trabajo

Tipo de riesgo	n	%
<b>Nulo/despreciable</b>	8	6
<b>Bajo</b>	5	3.7
<b>Medio</b>	31	23.1
<b>Alto</b>	38	28.4
<b>Muy Alto</b>	52	38.8
<b>Total</b>	<b>134</b>	<b>100.0</b>

La interferencia en la relación trabajo-familia se clasificó como un riesgo nulo con un 26%, (Tabla 18)

Tabla 18. Interferencia en la relación trabajo-familia

Tipo de riesgo	n	%
<b>Nulo/despreciable</b>	35	26.1
<b>Bajo</b>	28	20.9
<b>Medio</b>	28	20.9
<b>Alto</b>	21	15.7
<b>Muy Alto</b>	22	16.4
<b>Total</b>	<b>134</b>	<b>100.0</b>

El liderazgo y las relaciones en el trabajo fueron clasificadas como un riesgo bajo con un 31%, (Tabla 19)

Tabla 19. Liderazgo y relaciones en el trabajo

Tipo de riesgo	n	%
<b>Nulo/despreciable</b>	12	9.0
<b>Bajo</b>	42	31.3
<b>Medio</b>	33	24.6
<b>Alto</b>	39	29.1
<b>Muy Alto</b>	8	6.1
<b>Total</b>	<b>134</b>	<b>100.0</b>

El liderazgo está clasificado como un riesgo nulo con un 41%, (Tabla 20)

Tabla 20. Liderazgo

Tipo de riesgo	n	%
<b>Nulo/despreciable</b>	55	41.0
<b>Bajo</b>	16	11.9
<b>Medio</b>	22	16.4
<b>Alto</b>	10	7.5
<b>Muy Alto</b>	31	23.1
<b>Total</b>	<b>134</b>	<b>100.0</b>

Las relaciones en el trabajo se clasificó como un riesgo nulo con un 53%, (Tabla 21)

Tabla 21. Relaciones en el trabajo

Tipo de riesgo	n	%
<b>Nulo</b>	72	53.7
<b>Bajo</b>	32	23.9
<b>Medio</b>	17	12.7
<b>Alto</b>	12	9.0
<b>Muy Alto</b>	1	.7
<b>Total</b>	<b>134</b>	<b>100.0</b>

La violencia se clasificó como un riesgo muy alto con un 41%, (Tabla 22)

Tabla 22. Violencia

Tipo de riesgo	n	%
Nulo	24	17.9
Bajo	16	11.9
Medio	14	10.4
Alto	24	17.9
Muy Alto	56	41.8
<b>Total</b>	<b>134</b>	<b>100.0</b>

El entorno organizacional se clasificó como un riesgo alto en un 26%, (Tabla 23)

Tabla 23. Entorno organizacional

Tipo de riesgo	n	%
Nulo	24	17.9
Bajo	24	17.9
Medio	30	22.4
Alto	35	26.1
Muy Alto	21	15.7
<b>Total</b>	<b>134</b>	<b>100.0</b>

El reconocimiento del desempeño se clasificó como un riesgo bajo con un 31%, (Tabla 24)

Tabla 24. Reconocimiento del desempeño

Tipo de riesgo	n	%
Nulo	20	14.9
Bajo	25	18.7
Medio	39	29.1
Alto	33	24.6
Muy Alto	17	12.7
<b>Total</b>	<b>134</b>	<b>100.0</b>

El insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad se clasificaron como un riesgo bajo en un 34%, (Tabla 25)

Tabla 25. Insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad

Tipo de riesgo	n	%
Nulo	45	33.6
Bajo	46	34.3
Medio	18	13.4
Alto	20	14.9
Muy Alto	5	3.7
<b>Total</b>	<b>134</b>	<b>100.0</b>

Los factores de riesgo psicosocial más frecuentes con un grado alto/muy alto son los correspondientes a la categoría de factores de la actividad (carga del trabajo y falta de control sobre el trabajo), liderazgo y relaciones en el trabajo (violencia) y en último lugar organización del tiempo de trabajo (jornada de trabajo).

### 6.3 Satisfacción laboral

La satisfacción laboral global tiene una frecuencia del 85% como insatisfecho, (Tabla 26)

Tabla 26. Satisfacción laboral global

SL GLOBAL	n	%
Insatisfecho	115	85.8
Medianamente satisfecho	15	11.2
Satisfecho	4	3.0
<b>Total</b>	<b>134</b>	<b>100.0</b>

La satisfacción laboral con el ambiente físico tiene una frecuencia del 93% clasificada como inadecuada, (Tabla 27)

Tabla 27. Satisfacción laboral con el ambiente físico

SL Ambiente físico	n	%
Adecuada	9	6.7
Inadecuada	125	93.3
<b>Total</b>	<b>134</b>	<b>100.0</b>

La satisfacción laboral con la supervisión tiene una frecuencia del 93% clasificada como inadecuada, (Tabla 28)

Tabla 28. Satisfacción laboral con la supervisión

SL Supervisión	n	%
Adecuada	9	6.7
Inadecuada	125	93.3
<b>Total</b>	<b>134</b>	<b>100.0</b>

La satisfacción laboral con las prestaciones tiene una frecuencia del 96% clasificada como inadecuada, (Tabla 29)

Tabla 29. Satisfacción laboral con las prestaciones

SL Supervisión	n	%
Adecuada	5	3.7
Inadecuada	129	96.3
<b>Total</b>	<b>134</b>	<b>100.0</b>

#### 6.4 Asociación de los factores de riesgo psicosocial por sexo

En la tabla 30, se observa que el puntaje global de factores de riesgo psicosocial alto/muy alto fue mayor en hombres que en mujeres, siendo una diferencia significativa.

Tabla 30. Factores de riesgo psicosocial por sexo

Factores de riesgo psicosocial	Sexo		Total
	HOMBRE	MUJER	
NULO/BAJO	5	2	7
	71.4%	28.6%	100.0%
MEDIO	11	15	26
	42.3%	57.7%	100.0%
ALTO/MUY ALTO	<b>71*</b>	30	101
	<b>70.3%</b>	29.7%	100.0%
Total	87	47	134
	64.9%	35.1%	100.0%

\*Razón de Verosimilitud, p.=0.03

En la tabla 31, se observa que el puntaje correspondiente al ambiente de trabajo alto/muy alto fue mayor en hombres que en mujeres, siendo una diferencia significativa.

Tabla 31. Ambiente de trabajo por sexo

Ambiente de trabajo	Sexo		Total
	HOMBRE	MUJER	
NULO/BAJO	4	2	6
	66.7%	33.3%	100.0%
MEDIO	11	15	26
	42.3%	57.7%	100.0%
ALTO/MUY ALTO	<b>72*</b>	30	102
	<b>70.6%</b>	29.4%	100.0%
Total	87	47	134
	64.9%	35.1%	100.0%

\*Razón de Verosimilitud p.=0.03

Al comparar el resto de los riesgos psicosociales por sexo no existen diferencias significativas.

## 6.5 Asociación Factores de riesgo psicosocial por grupo de edad

Al comparar los riesgos psicosociales por grupo de edad no existen diferencias significativas.

## 6.6 Asociación factores de riesgo psicosocial por turno

En la tabla 32, se observa que el puntaje para la carga de trabajo alto/muy alto fue mayor en un turno de rotación con un 60.7%, seguido de turno de mañana con un 25.8%, siendo una diferencia significativa.

Tabla 32: Carga de trabajo por turno

Carga de trabajo	Turno					Total
	MAÑANA	TARDE	NOCHE	ROTACIÓN	JORNADA ACUMULADA	
NULO/BAJO	15	0	1	6	0	22
	68.2%	.0%	4.5%	27.3%	.0%	100.0%
MEDIO	14	2	2	5	0	23
	60.9%	8.7%	8.7%	21.7%	.0%	100.0%
ALTO/MUY ALTO	23	1	8	<b>54*</b>	3	89
	25.8%	1.1%	9.0%	<b>60.7%</b>	3.4%	100.0%
Total	52	3	11	65	3	134
	38.8%	2.2%	8.2%	48.5%	2.2%	100.0%

\*Razón de verosimilitud p=0.001

En la tabla 33, se observa que el puntaje para la jornada de trabajo alto/muy alto fue mayor en un turno de rotación con un 61.1%, seguido de turno de mañana con un 27.8%, siendo una diferencia significativa.

Tabla 33: Jornada de trabajo por Turno

Jornada de trabajo	Turno					Total
	MAÑANA	TARDE	NOCHE	ROTACIÓN	JORNADA ACUMULADA	
NULO/BAJO	7	0	3	3	0	13
	53.8%	.0%	23.1%	23.1%	.0%	100.0%
MEDIO	20	2	2	7	0	31
	64.5%	6.5%	6.5%	22.6%	.0%	100.0%
ALTO/MUY ALTO	25	1	6	<b>55*</b>	3	90
	27.8%	1.1%	6.7%	<b>61.1%</b>	3.3%	100.0%
Total	52	3	11	65	3	134
	38.8%	2.2%	8.2%	48.5%	2.2%	100.0%

\*Razón de verosimilitud  $p=0.001$

### 6.7 Asociación factores de riesgo psicosocial por contrato

En la tabla 34, se observa que el puntaje para la jornada de trabajo alto/muy alto fue mayor con un contrato de base que en los eventuales, siendo una diferencia significativa.

Tabla 34: Carga de trabajo por Contrato

Carga de trabajo	Contrato		Total
	EVENTUAL	BASE	
NULO/BAJO	4	18	22
	18.2%	81.8%	100.0%
MEDIO	5	18	23
	21.7%	78.3%	100.0%
ALTO/MUY ALTO	4	<b>85*</b>	89
	4.5%	<b>95.5%</b>	100.0%
Total	13	121	134
	9.7%	90.3%	100.0%

\*Razón de verosimilitud  $p=0.02$

En la tabla 35, se observa que el puntaje para la jornada de trabajo nulo/bajo fue mayor con un contrato de base que en los eventuales, siendo una diferencia significativa.

Tabla 35: Relaciones en el trabajo por contrato

Relaciones en el trabajo		Contrato		Total
		EVENTUAL	BASE	
NULO/BAJO		8	<b>96*</b>	104
		7.7%	<b>92.3%</b>	100.0%
MEDIO		0	17	17
		.0%	100.0%	100.0%
ALTO/MUY ALTO		5	8	13
		38.5%	61.5%	100.0%
Total		13	121	134
		9.7%	90.3%	100.0%

\*Razón de verosimilitud  $p=0.03$

## 6.8 Asociación Satisfacción Laboral (SL) por sexo

En la tabla 36, se observa que el puntaje global satisfacción global insatisfecho fue mayor en hombres que en mujeres, no existe una diferencia significativa.

Tabla 36: Satisfacción laboral global por sexo

SL Global		Sexo		Total
		HOMBRE	MUJER	
Insatisfecho		<b>77</b>	38	115
		<b>67.0%</b>	33.0%	100.0%
Medianamente satisfecho		8	7	15
		53.3%	46.7%	100.0%
Satisfecho		2	2	4
		50.0%	50.0%	100.0%
Total		87	47	134
		64.9%	35.1%	100.0%

Los resultados de las asociaciones de satisfacción laboral del ambiente físico, supervisión y prestaciones son muy semejantes a los de la tabla 35, es decir, son inadecuados mayormente en hombres que en mujeres, no existe una diferencia significativa.

## 6.9 Asociación Satisfacción Laboral (SL) por estado civil

En la tabla 37, se observa que el puntaje de satisfacción global - insatisfecho fue mayor en el estado civil casado/unión libre, no existen diferencias significativas.

Tabla 37: Satisfacción laboral global por estado civil

SL Global	Estado civil				Total
	SOLTERO	CASADO/ UNION LIBRE	DIVORCIADO/ SEPARADO	VIUDO	
Insatisfecho	29 25.2%	<b>71</b> <b>61.7%</b>	11 9.6%	4 3.5%	115 100.0%
Medianamente satisfecho	0 .0%	13 86.7%	2 13.3%	0 .0%	15 100.0%
Satisfecho	2 50.0%	2 50.0%	0 .0%	0 .0%	4 100.0%
Total	31 23.1%	86 64.2%	13 9.7%	4 3.0%	134 100.0%

Los resultados de las asociaciones de satisfacción laboral del ambiente físico, supervisión y prestaciones son muy semejantes a los de la tabla 36, es decir, están insatisfechos siendo mayor en aquellos que se encuentran con un estado civil casado/unión libre, no existe una diferencia significativa.

## 6.10 Asociación Satisfacción Laboral (SL) por antigüedad en el trabajo

En la tabla 38, se observa que el puntaje de satisfacción global - insatisfecho fue mayor en una antigüedad en el trabajo de 0-11 años, no existe diferencia significativa.

Tabla 38: Satisfacción laboral global por antigüedad en el trabajo

SL Global	Antigüedad en el trabajo			Total
	0-11 años	12-23 años	24-34 años	
Insatisfecho	<b>83</b> <b>72.2%</b>	23 20.0%	9 7.8%	115 100.0%
Medianamente satisfecho	10 66.7%	3 20.0%	2 13.3%	15 100.0%
Satisfecho	4 100.0%	0 .0%	0 .0%	4 100.0%
Total	97 72.4%	26 19.4%	11 8.2%	134 100.0%

Los resultados de las asociaciones de satisfacción laboral del ambiente físico, supervisión y prestaciones son muy semejantes a los de la tabla 37, es decir, están insatisfechos siendo mayor en aquellos con una antigüedad de 0-11 años, no existe una diferencia significativa.

### 6.11 Asociación Satisfacción Laboral (SL) por antigüedad en el área

En la tabla 39, se observa que el puntaje de satisfacción global - insatisfecho fue mayor en una antigüedad en el área de 0-11 años, no existe una diferencia significativa.

Tabla 39: Satisfacción laboral global por antigüedad en el área

SL Global	Antigüedad en el área			Total
	0-11 años	12-23 años	24-34 años	
Insatisfecho	<b>91</b>	18	6	115
	<b>79.1%</b>	15.7%	5.2%	100.0%
Medianamente satisfecho	11	2	2	15
	73.3%	13.3%	13.3%	100.0%
Satisfecho	4	0	0	4
	100.0%	.0%	.0%	100.0%
Total	106	20	8	134
	79.1%	14.9%	6.0%	100.0%

Los resultados de las asociaciones de satisfacción laboral del ambiente físico, supervisión y prestaciones son muy semejantes a los de la tabla 38, es decir, están insatisfechos siendo mayor en aquellos con una antigüedad en el área de 0-11 años, no existe una diferencia significativa.

## 6.12 Asociación Satisfacción Laboral (SL) por grupo de edad

En la tabla 40, se observa que el puntaje de satisfacción global - insatisfecho fue mayor en el grupo de edad de 18-31 años, no existe una diferencia significativa.

Tabla 40: Satisfacción global por grupo de edad

SL Global	Grupo de Edad			Total
	18-31 años	32-41 años	42-64 años	
Insatisfecho	<b>40</b> <b>34.8%</b>	38 33.0%	37 32.2%	115 100.0%
Medianamente satisfecho	3 20.0%	5 33.3%	7 46.7%	15 100.0%
Satisfecho	1 25.0%	1 25.0%	2 50.0%	4 100.0%
Total	44 32.8%	44 32.8%	46 34.3%	134 100.0%

Los resultados de las asociaciones de satisfacción laboral del ambiente físico, supervisión y prestaciones son muy semejantes a los de la tabla 41, es decir, es inadecuada en los 3 grupos de edad con porcentajes similares, no existe una diferencia significativa.

Tabla 41: Satisfacción laboral (ambiente físico) por grupo de edad

SL Ambiente Físico	Grupo de Edad			Total
	18-31 años	32-41 años	42-64 años	
Inadecuada	41 32.8%	41 32.8%	<b>43</b> <b>34.4%</b>	125 100.0%
Adecuada	3 33.3%	3 33.3%	3 33.3%	9 100.0%
Total	44 32.8%	44 32.8%	46 34.3%	134 100.0%

### 6.13 Asociación de los factores de riesgo psicosocial por satisfacción laboral global

En la tabla 42, se observa que el puntaje global de factores de riesgo psicosocial alto/muy alto fue mayor en los insatisfechos, siendo una diferencia significativa.

Tabla 42: Factores de riesgo psicosocial por satisfacción laboral global

Factores de Riesgo Psicosocial	Satisfacción Laboral Global			Total
	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	
NULO/BAJO	3 42.9%	2 28.6%	2 28.6%	7 100.0%
MEDIO	23 88.5%	2 7.7%	1 3.8%	26 100.0%
ALTO/MUY ALTO	<b>89</b> <b>88.1%</b>	11 10.9%	1 1.0%	101 100.0%
Total	115 85.8%	15 11.2%	4 3.0%	134 100.0%

\*Razón de verosimilitud  $p=0.028$

### 6.14 Asociación de la Violencia por Satisfacción Laboral (SL)

En la tabla 43, se observa que el puntaje violencia alto/muy alto fue mayor en aquellos que se encuentran insatisfechos, siendo una diferencia significativa.

Tabla 43: Violencia por satisfacción laboral global

Violencia	Satisfacción Laboral Global			Total
	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	
NULO/BAJO	31 77.5%	5 12.5%	4 10.0%	40 100.0%
MEDIO	13 92.9%	1 7.1%	0 .0%	14 100.0%
ALTO/MUY ALTO	<b>71</b> <b>88.8%</b>	9 11.3%	0 .0%	80 100.0%
Total	115 85.8%	15 11.2%	4 3.0%	134 100.0%

\*Razón de verosimilitud  $p=0.033$

### 6.15 Asociación de la satisfacción laboral global (SL) por área

En la tabla 44, se observa que el puntaje de satisfacción laboral global insatisfecho fue mayor en las áreas de la dirección de tránsito y la secretaria de seguridad ciudadana municipal, no existe diferencia significativa.

Tabla 44: Satisfacción laboral global (SL) por área

SL Global	Área				Total
	DIRECCIÓN DE OFICIALES CALIFICADORES	DIRECCION DE SALUD MUNICIPAL	DIRECCIÓN DE TRÁNSITO	SECRETARIA DE SEGURIDAD CIUDADANA MPAL	
INSATISFECHO	24 20.9%	23 20.0%	<b>34</b> <b>29.6%</b>	<b>34</b> <b>29.6%</b>	115 100.0%
MEDIANAMENTE	3 20.0%	1 6.7%	6 40.0%	5 33.3%	15 100.0%
SATISFECHO	3 75.0%	0 .0%	0 .0%	1 25.0%	4 100.0%
Total	30 22.4%	24 17.9%	40 29.9%	40 29.9%	134 100.0%

## 7. Discusión

La realización del presente trabajo, tuvo como objetivo analizar la asociación entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral en la empresa de estudio, los resultados obtenidos establecen resultados significantes en diferentes asociaciones:

- Los factores de riesgo psicosocial representa un riesgo alto/muy alto en la percepción de insatisfacción laboral por parte de los empleados de la empresa; en específico la asociación de la violencia se considera un riesgo alto/muy alto para generar insatisfacción laboral. Alrededor del 85% de la muestra manifiestan insatisfacción laboral global, manteniéndose una percepción inadecuada de satisfacción con las prestaciones, ambiente físico y supervisión entre un 93-96%, dicha insatisfacción no guarda relación con las variables sociodemográficas (edad, sexo, estado civil y antigüedad en el área)
- Los factores propios de la actividad (carga de trabajo y falta de control trabajo) se encuentran con un riesgo alto/muy alto en el personal de base.
- La jornada de trabajo y la carga de trabajo se encuentran en un riesgo alto/muy alto en el personal que tiene un turno de rotación.
- Los factores de riesgo psicosocial global y en específico el ambiente de trabajo presentan un riesgo alto/muy alto en los hombres.
- La jornada de trabajo y las relaciones en el trabajo no implican un riesgo en aquellas personas que tienen un contrato de base.

Al comparar resultados de los estudios, como el realizado en Huelva en 2006, el personal de administración y servicios se hallan satisfechos con sus compañeros de trabajo, en la relación que establece con su jefe, el horario de trabajo, la estabilidad laboral que tiene, la libertad de procedimiento que se le ofrece para llevar a cabo su trabajo de la forma que piense que es más efectiva, la cantidad de responsabilidad que se le asigna y que en su puesto de trabajo pueda realizar diferentes actividades, puesto que más de dos tercios de la muestra así lo señalan. (Alonso, 2008); en el presente estudio el personal se encuentra insatisfecho en el 85%, se considera inadecuada a pesar del tipo de factor que influye en la

percepción, es decir es inadecuada con las prestaciones, la supervisión y el ambiente físico.

En esta empresa no se llevan a cabo suficientes acciones que apoyen al personal para ayudar a presentar un nivel de salud bio-psico-social adecuado, así como el poco interés de parte de las autoridades para la coordinación de campañas en pro de la salud del trabajador; información coincidente con una de las conclusiones del estudio realizado en El Salvador, el cual cita: "la falta de coordinación en el trabajo para impulsar el cumplimiento de las normas sobre seguridad y salud ocupacional, la ausencia de programas y comités en las dependencias policiales, obstaculizan el goce de bienestar y salud física y emocional". (Coca & Thomas, 2017)

- La principal limitante que se presentó dentro de la aplicación de este estudio se encontró con la población muestra a la cual se aplicó la encuesta ya que no se pudo realizar con una muestra aleatoria representativa sino la designada por la empresa, lo cual podría genera un sesgo de selección, por la limitación en la muestra.
- Los resultados del presente significan el establecimiento de la base de futuros estudios, el inicio de recomendaciones y de acciones de mejora para la disminución del grado de presentación de los factores de riesgo psicosocial, esto derivado a que en su mayoría el grado de riesgo se encuentra entre alto y muy alto, siendo un foco rojo para atención inmediata.
- Se tiene información en estudios previos sólo de cada tema en forma particular, ninguno en asociación, se establece que existen diferencias significativas en la asociación de los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral global, entendiendo esto como la presencia de insatisfacción con la presencia de factores de riesgo psicosocial considerándose en riesgo alto y muy alto, para los cuales se deben realizar programas de intervención en la empresa de estudio.
- Se sugeriría realizar un estudio posterior con una mayor muestra poblacional para verificar si continúa la significancia de los resultados obtenidos con este estudio, verificar si pasado el tiempo y con la implementación de medidas sugeridas surgidas del presente exista una disminución del grado de insatisfacción laboral y del grado de riesgo de los factores psicosociales presentes en la empresa.

## Bibliografía

- Alonso, P. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 20-40.
- Brikend, A. (2011). Job satisfaction: a literature review. *Management research and practice*, 77-86.
- Calderón, E. (2016). *Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la municipalidad de Huehuetenango*. Huehuetenango, Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Coca, C., & Thomas, M. (2017). Bienestar policial: una mirada a la salud, a la seguridad ocupacional y a la prevención de los riesgos ocupacionales de los policías en El Salvador. *Policía y Seguridad Pública*, 143-225.
- Cuenca, R. (1996). *Introducción a los riesgos laborales de naturaleza psicosocial*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Dikmen, T., Yildirim, D., Yildirim, A., & Ozbash, S. (2017). Examining Internal and External Motivational, Factors in Job Satisfaction of Public Institution Managers and Employees. *Khazar Journal of Humanities and Social* , 298-319.
- Escobedo, M., Cuautle, L., Sánchez, G., Cavazos, J., & Máñez, A. (2013). Factores socioculturales y ergoambientales: su impacto en la satisfacción laboral de las instituciones de educación superior. *Teoría y praxis*, 83-108.
- Flores, C., León, M. L., Rodríguez, P., & Páramo, D. (2015). Evaluación Cuantitativa de la Satisfacción Laboral en Personal Directivo y Operativo de Empresas de Calzado y Cuero Usuarios del IMSS, como Modelo de Atención. *Ciencia y Trabajo*. *Ciencia y Trabajo*, 202-206.
- Gil-Monte, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana Med Exp Salud Pública*, 237-241.
- Gómez, P., Hernández, J., & Méndez, M. D. (2014). Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en una empresa chilena del área de la minería. *Ciencia y Trabajo*, 9-16.
- Kalimo, R., Mostafa, A., & Cooper, C. (1988). *Los factores psicosociales y la salud de los trabajadores*. Ginebra: Organización Mundial de la Salud.

- Marrero, M., Aguilera, M., Ávila, I., Pastor, M., Díaz, H., Jaime, A., & Salomón, N. (2015). Factores de riesgos laborales y gestación. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 66-69.
- Medina, E. (2012). *Job Satisfaction and Employee Turnover Intention: what does the organizational culture have to do with it?* . Columbia: Masters of arts.
- Moreno, B., & Baez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Peña, M., & Olloqui, A. A. (2013). Relación de factores en la satisfacción laboral de los trabajadores de una pequeña empresa de la industria metalmeccánica. *Revista internacional Administración & Finanzas*, 115-128.
- Pérez, J., & Fidalgo, M. (2006). *NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción*. Madrid: INSHT.
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2018). *Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial-Identificación y prevención*. Ciudad de México: Diario Oficial de la Federación.
- Trang, N. (2016). *Determinants of job satisfaction among police officers evidencie from Ho Chi Minh City*. Ho Chi Minh: University of Tampere.

## Anexos

### Anexo 1

#### Guía de Referencia III

#### IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y EVALUACIÓN DEL ENTORNO ORGANIZACIONAL EN LOS CENTROS DE TRABAJO

El contenido de esta guía es un complemento para la mejor comprensión de la presente Norma, y **no es de cumplimiento obligatorio, puede ser utilizada por aquellos centros de trabajo que cuenten con más de 50 trabajadores.**

La identificación de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional a que se refiere el numeral 8.1, inciso b) de la presente Norma, se podrá realizar aplicando el cuestionario siguiente:

#### CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y EVALUAR EL ENTORNO ORGANIZACIONAL EN LOS CENTROS DE TRABAJO

Para responder las preguntas siguientes considere las condiciones ambientales de su centro de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	El espacio donde trabajo me permite realizar mis actividades de manera segura e higiénica					
2	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
3	Me preocupa sufrir un accidente en mi trabajo					
4	Considero que en mi trabajo se aplican las normas de seguridad y salud en el trabajo					
5	Considero que las actividades que realizo son peligrosas					

Para responder a las preguntas siguientes piense en la cantidad y ritmo de trabajo que tiene.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
6	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional a mi turno					
7	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					
8	Considero que es necesario mantener un ritmo de trabajo acelerado					

Las preguntas siguientes están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
9	Mi trabajo exige que esté muy concentrado					
10	Mi trabajo requiere que memorice mucha información					
11	En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido					
12	Mi trabajo exige que atienda varios asuntos al mismo tiempo					

Las preguntas siguientes están relacionadas con las actividades que realiza en su trabajo y las responsabilidades que tiene.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
13	En mi trabajo soy responsable de cosas de mucho valor					
14	Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo					
15	En el trabajo me dan órdenes contradictorias					
16	Considero que en mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias					

Las preguntas siguientes están relacionadas con su jornada de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
17	Trabajo horas extras más de tres veces a la semana					
18	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
19	Considero que el tiempo en el trabajo es mucho y perjudica mis actividades familiares o personales					
20	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
21	Pienso en las actividades familiares o personales cuando estoy en mi trabajo					
22	Pienso que mis responsabilidades familiares afectan mi trabajo					

Las preguntas siguientes están relacionadas con las decisiones que puede tomar en su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
23	Mi trabajo permite que desarrolle nuevas habilidades					
24	En mi trabajo puedo aspirar a un mejor puesto					
25	Durante mi jornada de trabajo puedo tomar pausas cuando las necesito					
26	Puedo decidir cuánto trabajo realizo durante la jornada laboral					
27	Puedo decidir la velocidad a la que realizo mis actividades en mi trabajo					
28	Puedo cambiar el orden de las actividades que realizo en mi trabajo					

Las preguntas siguientes están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo (considere los últimos cambios realizados).

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
29	Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor					
30	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas o aportaciones					

Las preguntas siguientes están relacionadas con la capacitación e información que se le proporciona sobre su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
31	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
32	Me explican claramente los resultados que debo obtener en mi trabajo					
33	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					
34	Me informan con quién puedo resolver problemas o asuntos de trabajo					
35	Me permiten asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
36	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					

Las preguntas siguientes están relacionadas con el o los jefes con quien tiene contacto.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
37	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
38	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
39	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
40	La orientación que me da mi jefe me ayuda a realizar mejor mi trabajo					
41	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					

Las preguntas siguientes se refieren a las relaciones con sus compañeros.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
42	Puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
43	Entre compañeros solucionamos los problemas de trabajo de forma respetuosa					
44	En mi trabajo me hacen sentir parte del grupo					
45	Cuando tenemos que realizar trabajo de equipo los compañeros colaboran					
46	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					

Las preguntas siguientes están relacionadas con la información que recibe sobre su rendimiento en el trabajo, el reconocimiento, el sentido de pertenencia y la estabilidad que le ofrece su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
47	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
48	La forma como evalúan mi trabajo en mi centro de trabajo me ayuda a mejorar mi desempeño					
49	En mi centro de trabajo me pagan a tiempo mi salario					
50	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
51	Si obtengo los resultados esperados en mi trabajo me recompensan o reconocen					
52	Las personas que hacen bien el trabajo pueden crecer laboralmente					
53	Considero que mi trabajo es estable					
54	En mi trabajo existe continua rotación de personal					
55	Siento orgullo de laborar en este centro de trabajo					
56	Me siento comprometido con mi trabajo					

Las preguntas siguientes están relacionadas con actos de violencia laboral (malos tratos, acoso, hostigamiento, acoso psicológico).

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
57	En mi trabajo puedo expresarme libremente sin interrupciones					
58	Recibo críticas constantes a mi persona y/o trabajo					
59	Recibo burlas, calumnias, difamaciones, humillaciones o ridiculizaciones					

60	Se ignora mi presencia o se me excluye de las reuniones de trabajo y en la toma de decisiones					
61	Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme parecer un mal trabajador					
62	Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen a otros trabajadores					
63	Me bloquean o impiden las oportunidades que tengo para obtener ascenso o mejora en mi trabajo					
64	He presenciado actos de violencia en mi centro de trabajo					

Las preguntas siguientes están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.

Sí	
No	

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Si su respuesta fue "SÍ", por favor responda las preguntas siguientes. Si su respuesta fue "NO" pase a las preguntas de la sección siguiente.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
65	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
66	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda o enfermas					
67	Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos					
68	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia					

Sí	
No	

Soy jefe de otros trabajadores:

Si su respuesta fue "SÍ", por favor responda las preguntas siguientes. Si su respuesta fue "NO", ha concluido el cuestionario.

Las preguntas siguientes están relacionadas con las actitudes de las personas que supervisa.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
69	Comunican tarde los asuntos de trabajo					
70	Dificultan el logro de los resultados del trabajo					
71	Cooperan poco cuando se necesita					
72	Ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo					

## Anexo 2

Adecuación al Cuestionario para la evaluación de la Satisfacción laboral.

Autores: Sara Unda, Jorge Sandoval, Horacio Tovalin, Marlene Rodríguez, UNAM (2010)

	1	2	3	4
P1. Los objetivos, metas y cuotas de producción que debe alcanzar.	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
P2. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
P3. El sitio físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
P4. La temperatura de su lugar de trabajo.	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
P5. Las relaciones personales con sus superiores.	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
P6. La supervisión que ejercen sobre usted.	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
P7. La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
P8. La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
P9. La igualdad y justicia de trato que recibe de sus supervisores.	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
P10. El apoyo que recibe de sus superiores.	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
P11. El grado en que su empresa cumple el contrato, las disposiciones y leyes laborales.	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
P12. El salario que se le dan por su labor.	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
P13. La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho