



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA**

TESIS

**FACTORES PSICOSOCIALES Y SATISFACCIÓN LABORAL
EN PERSONAL DE UN DEPARTAMENTO DE LA FUERZA
ARMADA, 2024**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

Autor

CALDERÓN HINOSTROZA, Jherson Jesus (ORCID: 0000-0003-3197-7546)

Asesor

VELARDE CAMAQUI, Davis (ORCID :0000-0001-9064-7104)

Línea de investigación del programa

Comportamiento organizacional

Línea de acción RSU

Salud y bienestar

LIMA, PERÚ, SEPTIEMBRE DE 2025



CC BY-NC-ND

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Esta licencia es la más restrictiva de las seis licencias principales, sólo permite que otros puedan descargar las obras y compartirlas con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se pueden cambiar de ninguna manera ni se pueden utilizar comercialmente.

Referencia bibliográfica

Calderon Hinostraza, J. J. (2025). *Factores psicosociales y satisfacción laboral en personal de un departamento de la fuerza armada, 2024* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

HOJA DE METADATOS

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Jherson Jesus Calderon Hinostroza
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	47254913
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-3197-7546
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Davis Velarde Camaqui
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	70030097
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-9064-7104
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Silvana Graciela Varela Guevara
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	47283514
Secretario del jurado	
Nombres y apellidos	Marcela Doris Quispe Ledesma
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	09458665
Vocal del jurado	
Nombres y apellidos	Miguel Ángel Basauri Delgado
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	71425597
Datos de la investigación	
Título de la investigación	Factores psicosociales y satisfacción laboral en personal de un departamento de la fuerza armada, 2024
Línea de investigación Institucional	Persona, Sociedad, Empresa y Estado
Línea de investigación del Programa	Comportamiento organizacional
Línea de acción RSU	Salud y Bienestar
URL de disciplinas OCDE	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.01.00

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Lima, el jurado de sustentación de tesis conformado por: la DRA. SILVANA GRACIELA VARELA GUEVARA como presidente, la MG. MARCELA DORIS QUISPE LEDESMA como secretaria y el MAG. MIGUEL ANGEL BASAURI DELGADO como vocal, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

**FACTORES PSICOSOCIALES Y SATISFACCIÓN LABORAL EN PERSONAL DE UN
DEPARTAMENTO DE LA FUERZA ARMADA, 2024**

Presentado por el bachiller:


JHERSON JESUS CALDERÓN HINOSTROZA

Para obtener el **Título Profesional Licenciado en Psicología**; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado se procedió a la calificación individual, obteniendo el dictamen de **Aprobado** con una calificación de **ONCE (11)**.

En fe de lo cual firman los miembros del jurado, el 29 de setiembre del 2025.



PRESIDENTA
DRA. SILVANA GRACIELA
VARELA GUEVARA



SECRETARIO
MG. MARCELA DORIS
QUISPE LEDESMA



VOCAL
MAG. MIGUEL ANGEL
BASAURI DELGADO

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo Davis Velarde Camaqui docente de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesor de la tesis titulada:

Factores psicosociales y satisfacción laboral en personal de un departamento de la fuerza armada, 2024

Del bachiller Jherson Jesus Calderón Hinostriza, constato que la tesis tiene un índice de similitud de 16% verificable en el reporte de similitud del software Turnitin que se adjunta.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Autónoma del Perú.

Lima, 19 de Diciembre de 2025



Davis Velarde Camaqui

DNI: 70030097

DEDICATORIA

A mi familia por su apoyo, que me ha permitido seguir esforzándome cada día más, para lograr lo que me propongo.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por permitirme obtener una de mis principales metas en mi vida. A mis padres, que siempre me alentaron para seguir y no rendirme fácilmente. A la casa de estudios por brindarme la oportunidad de obtener mi título, a mi asesor por guiarme en el proceso de esta investigación, al director de la institución en la cual pude realizar mis encuestas, a mi familia por su apoyo y a mi gran amiga Meylee por su incondicional respaldo.

ÍNDICE

DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTOS.....	4
ÍNDICE.....	5
LISTA DE TABLAS	6
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
RESUMO	9
1. INTRODUCCIÓN	10
2. MÉTODO	19
2.1. Tipo y diseño	19
2.2. Población, muestra y muestreo	19
2.3. Hipótesis	20
2.4. Variables y operacionalización	20
2.5. Instrumentos o materiales	21
2.6. Procedimientos.....	22
2.7. Análisis de datos	22
2.8. Aspectos éticos	22
3. RESULTADOS.....	23
4. DISCUSIÓN	26
5. CONCLUSIONES	30
6. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS	

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Relación entre factor psicosocial y satisfacción laboral
Tabla 2	Niveles para factores psicosociales (FP)
Tabla 3	Niveles para satisfacción laboral (SL)
Tabla 4	Relación entre factor psicosocial y factor intrínseco
Tabla 5	Relación entre FP y factor extrínseco

FACTORES PSICOSOCIALES Y SATISFACCIÓN LABORAL EN UN DEPARTAMENTO DE LA FUERZA ARMADA, 2024

JHERSON CALDERÓN HINOSTROZA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

Se analizó la relación entre Factores Psicosociales y Satisfacción Laboral en un departamento de la fuerza armada. La muestra fueron 250 técnicos y personal administrativo que labora en la institución. Los instrumentos usados fueron con el Cuestionario de Factores Psicosociales y la Prueba de Satisfacción Laboral de Warr et al. (1979). Los resultados encontrados indican que existió relación directa, moderada y significativa entre autonomía ($\rho=.478$, $p=.01$), ambigüedad ($\rho=.498$, $p=.01$) y apoyo social ($\rho=.520$, $p=.01$), es decir, que mayor presencia de los factores autonomía, ambigüedad y apoyo social mayor será la satisfacción laboral, por otro lado tenemos que existe relación inversa baja y significativa entre conflicto de rol ($\rho=-.261$, $p=.01$), carga de trabajo ($\rho=-.273$, $p=.01$), mientras que para los factores de conflictos interpersonales ($\rho=-.421$, $p=.01$) y conflicto trabajo-familia ($\rho=-.431$, $p=.01$) la relación es inversa, moderada y significativa, indicando que a mayor presencia de los otros factores menos será la satisfacción laboral en un departamento de la fuerza armada.

Palabras clave: factores psicosociales, riesgos psicosociales, satisfacción laboral

PSYCHOSOCIAL FACTORS AND JOB SATISFACTION IN A DEPARTMENT OF THE ARMED FORCES, 2024

JHERSON CALDERÓN HINOSTROZA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The relationship between psychosocial factors and job satisfaction was analyzed in a department of the armed forces. The sample consisted of 250 technicians and administrative personnel working in the institution. The instruments used were the Psychosocial Factors Questionnaire and the Job Satisfaction Test by Warr et al. (1979). The results found indicate that there is a direct, moderate and significant relationship between autonomy ($\rho = .478, p = .01$), ambiguity ($\rho = .498, p = .01$) and social support ($\rho = .520, p = .01$), that is, a greater presence of the factors autonomy, ambiguity and social support will increase job satisfaction, on the other hand we have that there is a low and highly significant inverse relationship between role conflict ($\rho = -.261, p = .01$), Workload ($\rho = -.273, p = .01$), while for the factors of interpersonal conflicts ($\rho = -.421, p = .01$) and work-family conflict ($\rho = -.431, p = .01$) the relationship is inverse, moderate and highly significant, indicating that the greater the presence of the other factors, the lower the job satisfaction will be in a department forces.

Keywords: psychosocial factors, psychosocial risks, job satisfaction

FATORES PSICOSSOCIAIS E SATISFAÇÃO NO TRABALHO EM UM DEPARTAMENTO DAS FORÇAS ARMADAS, 2024

JHERSON CALDERÓN HINOSTROZA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMO

Foi analisada a relação entre Fatores Psicossociais e Satisfação no Trabalho em um departamento das forças armadas. A amostra foi de 250 técnicos e administrativos que atuam na instituição. Os instrumentos utilizados foram o Questionário de Fatores Psicossociais e o Teste de Satisfação no Trabalho de Warr et al. (1979). Os resultados encontrados indicam que existe uma relação direta, moderada e significativa entre autonomia ($\rho=0.478$, $p=0.01$), ambiguidade ($\rho=0.498$, $p=0.01$) e apoio Social ($\rho=0.520$, $p=0.01$) ou seja, quanto maior a presença dos fatores Autonomia, Ambiguidade e Suporte Social, maior será a satisfação no trabalho. Por outro lado, temos uma relação inversa baixa e significativa entre *Conflito de Papéis* ($\rho = -0.261$, $p=0.01$), carga de trabalho ($\rho= -0.273$, $p=0.01$), enquanto para os fatores conflito interpessoal ($\rho= -0.421$, $p=0.01$) e trabalho -conflito familiar ($\rho= -0.431$, $p=0.01$) a relação é inversa, moderada e significativa, indicando que quanto maior a presença dos demais fatores, menor será a satisfação no trabalho em um departamento das forças armadas.

Palavras-chave: fatores psicossociais, riscos psicossociais, satisfação no trabalho

1. INTRODUCCIÓN

En los últimos años se ha subrayado la relevancia de las inversiones en seguridad y salud laboral; sin embargo, dichas inversiones han sido insuficientes, lo que ha causado significativas pérdidas humanas y económicas (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2022). Por su parte, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2022) ha estimado que 7,500 trabajadores dejan de laborar debido a enfermedades y accidentes de índole laboral, muchos de ellos llegan a fallecer por estas causas, cifras que significan pérdidas económicas que llegan a representar un 4% del Producto Bruto Interno a nivel mundial. Además, la OMS y la OIT (2022) han instado a los países a tomar acciones específicas para tratar la salud mental en el lugar de trabajo, subrayando la importancia de contrarrestar con medidas apropiadas trastornos índole emocional como la ansiedad y la depresión debido a que son un factor contribuyente a índices de pérdida hasta por 12,000 millones de días laborales y generan un impacto económico de aproximadamente un billón de dólares.

En este sentido, la OIT (2019) informó que 374 millones de empleados en todo el mundo padecen enfermedades profesionales. También se informa que 2,78 millones de empleados abandonan sus puestos de trabajo al final de cada año en los mismos centros de trabajo afectados debido a accidentes o enfermedades relacionadas con el entorno laboral y sus operaciones (es decir, salud ocupacional). La realidad es que los empleados sufren jornadas laborales excesivas. Los indicadores actuales muestran una fuerte correlación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral.

La OIT (2024) identifica que solo el 34% de los empleados en sectores técnico-administrativos de Latinoamérica reporta altos niveles de satisfacción, vinculado a factores como carga laboral y conflicto trabajo-familia. Además, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2023) destaca que organizaciones con políticas de bienestar integral incrementan un 27% la retención de talento. Estas cifras pueden evidenciar la importancia del clima organizacional y el balance entre las actividades profesionales y las personales como ejes centrales en entornos como un departamento de la fuerza armada.

En América Latina, diversos organismos internacionales han evidenciado que las malas condiciones laborales son la base del déficit estructural que afecta directamente la satisfacción y bienestar laboral de los colaboradores. El reporte unificado elaborado por parte del Comisión Económica para América Latina y el

Caribe (CEPAL) y la OIT (2022) señalan que, aunque los indicadores laborales han retornado a niveles pre pandemia, persisten brechas significativas en participación, informalidad y productividad, especialmente entre mujeres y jóvenes. Por su parte, el ADP Research Institute (2024) reportó que solo el 67% de los trabajadores latinoamericanos se sienten satisfechos con su empleo actual, observándose una caída notable del 89% que presentaba previo a la pandemia.

La encuesta regional de Willis Towers Watson (WTW, 2022) reveló que el 42% de los empleados que planean renunciar lo hacen por agotamiento, y el 48% por síntomas de ansiedad o depresión, lo que refleja un deterioro en la salud mental laboral. Por su parte un estudio de la Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS, 2021) identificó que el estrés laboral afecta al 43% de la población trabajadora en la región, con un incremento del 11% respecto a años anteriores, siendo los factores psicosociales como carga laboral, la ambigüedad de rol y la escasa participación en decisiones los principales detonantes. Estos datos refuerzan la necesidad de implementar políticas organizacionales que promuevan entornos laborales saludables, con énfasis en el equilibrio trabajo-familia, la autonomía y el reconocimiento institucional (CISS, 2021).

En Perú, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2022) reportó un aumento en el empleo durante el trimestre junio-agosto, destacando el sector servicios (14.1%, 336,900 personas) y la construcción (4.1%, 16,900 personas). Los sectores manufacturan y comercio representaron el 2.4% (15,300 personas) y 0.7% (8,200 personas) respectivamente. Servicios lideró con 54.4% del total de empleo, seguido de comercio (22.8%), manufactura (13.2%) y construcción (8.6%). Complementariamente, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE, 2025) presentó una hoja de ruta nacional para prevenir riesgos psicosociales en centros laborales, destacando el estrés, la sobrecarga y el acoso como factores críticos que afectan la salud mental de los trabajadores (Flores, 2017).

A nivel regional, EsSalud Ayacucho reportó que el 75.4% del personal calificó el clima laboral como “bueno” y el 56.9% manifestó sentirse muy satisfecho con su trabajo, evidenciando una percepción favorable en dimensiones como supervisión, comunicación y condiciones físicas. Estos datos refuerzan la importancia de considerar tanto los indicadores macroeconómicos y los indicadores para el análisis del contexto organizacional peruano, como son los factores psicosociales y de satisfacción laboral. Cabe destacar que, los riesgos laborales en aeropuertos son

significativos debido a la exposición a ruidos superiores a 140 dB durante aterrizajes, riesgos por atropellos y sobreesfuerzos (Sánchez, 2022). Además, factores personales como problemas familiares, de salud y sobrecarga laboral afectan el desempeño, provocando fatiga crónica (Wood & Bakker, 2019). La falta de apoyo entre colegas también incide en la eficiencia y la satisfacción laboral, que se complementa con factores institucionales como salario y condiciones de trabajo.

En abril de 2025, la DIRIS Lima Sur aprobó un plan para una ampliación en el servicio de cobertura de la salud mental especialmente en zonas identificadas como vulnerables en los distritos del cono sur. El Plan de Implementación de Centros de Salud Mental Comunitarios (CSMC), tiene como objetivo el fortalecimiento del primer nivel de atención en salud mental en los distritos de su jurisdicción. En el entorno del Servicio de Mantenimiento de un departamento de la fuerza armada región Lima, se evidencia una creciente tensión entre las exigencias técnicas del mantenimiento aeronáutico y las condiciones laborales que experimenta el personal operativo. En recorridos institucionales realizados por el investigador, así como en diálogos informales con trabajadores civiles y técnicos militares, se ha constatado que la presión por entregar a tiempo los productos, manteniendo la mantener la calidad dentro de un marco regulado por normas internacionales estrictas, ha incrementado la carga emocional y física de los colaboradores (Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur, 2025).

Dado este panorama observado desde la experiencia directa en la unidad militar, se formula la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre los factores psicosociales y la satisfacción laboral en un departamento de la fuerza armada durante el año 2024?

La presente investigación se justifica desde un enfoque teórico al contribuir a la comprensión integral de la relación entre factores psicosociales y satisfacción laboral en entornos organizacionales de alta complejidad técnica y jerárquica, como el Servicio de Mantenimiento de un departamento de la fuerza armada , integrando marcos conceptuales consolidados como la Teoría de los Factores Higiénicos y Motivacionales de Herzberg, el Modelo Demanda-Control- Apoyo de Karasek, y los lineamientos propuestos por la OIT y la OMS respecto a salud laboral y riesgos psicosociales. Desde el enfoque metodológico, se sustenta en un diseño cuantitativo correlacional que permite identificar patrones estadísticos significativos entre variables como el estrés ocupacional, la ambigüedad de rol, el liderazgo percibido y

los niveles de satisfacción laboral, proporcionando una base empírica confiable, replicable y útil para el desarrollo de estudios similares en sectores industriales o institucionales afines.

En términos pragmáticos, esta investigación se orienta a generar evidencia aplicable en el departamento de la fuerza armada, teniendo como ejecutor al departamento de gestión del talento humano facilitando la identificación de áreas críticas que influyen desde la motivación, el compromiso organizacional y la retención del personal, sobre todo en un contexto post-pandémico marcado por presión operativa y reconfiguración interna; dichos hallazgos resultan valiosos para formular intervenciones estratégicas que optimicen el clima laboral, mejoren la productividad y fortalezcan la cultura organizacional. Finalmente, desde el plano social, es muy significativo el enfoque al ámbito del bienestar psicológico y emocional de los trabajadores que cumplen funciones esenciales para la continuidad y seguridad del sistema aeronáutico nacional, promoviendo una cultura institucional más humana, resiliente y orientada al desarrollo sostenible del capital humano.

Los estudios recientes resaltan que, en México, Guerrero et al. (2021) evidenciaron una correspondencia entre satisfacción laboral y compromiso organizacional, destacando una relación indirecta con el liderazgo transaccional. En Bolivia, Vargas y Machicao (2020) hallaron diferencias en el compromiso organizacional entre colaboradores con y sin hijos, siendo mayores en los primeros. En Ghana, Twumasi (2020) observó que la integración organizacional se relaciona de forma positiva con el compromiso afectivo y la satisfacción laboral en hoteles, con correlaciones directas ($r = .344$, $p < .001$).

Lin et al. (2020), en China, reportaron que el compromiso organizacional influye en la satisfacción laboral ($r^2 = 0.52$), con efectos directos e indirectos mediados por el compromiso laboral. En investigaciones recientes sobre condiciones laborales en el sector público brasileño, Sousa et al. (2021) identificaron que los factores psicosociales como la sobrecarga de trabajo, el bajo reconocimiento institucional y la falta de autonomía laboral se relacionan de forma directa con la insatisfacción laboral y la presencia de síntomas de agotamiento emocional. Su estudio, realizado con más de 3,000 trabajadores del sector salud en cinco municipios del nordeste de Brasil, evidenció que los entornos organizacionales con estructuras rígidas y demandas operativas elevadas tienden a afectar negativamente la salud mental y la percepción de bienestar de los empleados. De forma complementaria, Ordoñez-

García et al. (2023), en un estudio realizado en Ecuador, evidenciaron que los factores de riesgo psicosocial (como el conflicto de rol y la ambigüedad organizacional) afectan negativamente el compromiso y la motivación en instituciones del Estado.

En el caso chileno, Autor & Ceballos (2022). exploraron el impacto del estrés psicosocial en personal de oncología, concluyendo que los niveles de satisfacción disminuyen a medida que aumentan las demandas emocionales del trabajo. Asimismo, De la Torre (2020), en España, reportó que la exposición crónica a factores psicosociales en operarios de mantenimiento técnico genera deterioro del bienestar subjetivo y pérdida de identificación con la organización. Aunque el contexto del SEMAN es distinto al sanitario, comparten características similares en cuanto a jerarquía institucional, presión por el cumplimiento de estándares técnicos y exposición a factores de riesgo psicosocial. Estos hallazgos refuerzan la necesidad de explorar cómo estos factores operan en el personal técnico-militar de mantenimiento aeronáutico en el Perú.

Estudios en el Perú, los estudios de Alva (2021), Carhuatocto y Mayta (2021), García (2023), Huamán y Requena (2020) y Trinidad-López y Escobar-Galindo (2022), investigaron la relación entre factores psicosociales y satisfacción laboral en diferentes grupos laborales, principalmente en profesionales de salud y personal administrativo. Todos utilizaron diseños no experimentales, transversales y correlacionales con muestras que variaron entre 30 y 250 participantes. Los instrumentos aplicados incluyeron cuestionarios como UNIPSIICO, SUSESO-ISTAS 21 y una escala de satisfacción laboral específica.

Los resultados mostraron en general una relación significativa entre ambas variables: García (2023) encontró una correlación positiva baja, mientras que Carhuatocto y Mayta (2021) y Trinidad-López y Escobar-Galindo (2022) reportaron relaciones negativas significativas, indicando que, a mayor riesgo psicosocial, menor satisfacción laboral. Alva (2021) aplicó técnicas estadísticas sin detallar resultados específicos, y Huamán y Requena (2020) evidenciaron una relación indiferente entre factores psicosociales regulares y satisfacción laboral. En síntesis, los estudios coinciden en que los factores psicosociales influyen directamente en la satisfacción laboral, recomendando la mejora de condiciones laborales para aumentar el bienestar del personal. Si bien algunos estudios abordan de manera conjunta los factores psicosociales y la satisfacción laboral (Ordoñez-García et al., 2023; Sousa et al.,

2021), otros se centran en una sola variable. Por ejemplo, investigaciones como la de Huamán y Requena (2020) se enfocan exclusivamente en la satisfacción laboral en contextos institucionales peruanos, mientras que estudios como el de Graneros (2018) analizan los factores psicosociales en relación con el estrés laboral. La revisión de estos antecedentes por separado permite comprender cómo cada variable ha sido abordada en distintos contextos y refuerza la necesidad de integrarlas en un solo modelo explicativo, como se propone en el presente estudio. Los antecedentes revisados presentan tanto similitudes como diferencias relevantes en cuanto a diseño, variables abordadas y contexto organizacional.

En conjunto, la mayoría de los estudios coinciden en señalar una relación significativa entre factores psicosociales y satisfacción laboral, ya sea positiva o negativa, según el grado de exposición a condiciones laborales adversas o protectoras. Tanto en el ámbito internacional (Ordoñez-García et al., 2023; Sousa et al., 2021; Twumasi, 2020) como nacional (Carhuatocto y Mayta, 2021; García, 2023), se utilizan diseños correlacionales no experimentales, lo que permite establecer asociaciones entre variables sin manipulación de condiciones. Sin embargo, difieren en el tipo de población evaluada: mientras algunos trabajos se centran en sectores sanitarios, educativos o turísticos, otros, como el de De la Torre (2020), se aproximan mejor al contexto técnico de mantenimiento que caracteriza al departamento de mantenimiento de la fuerza armada. Asimismo, algunos estudios abordan directamente ambas variables del presente estudio (factores psicosociales y satisfacción laboral), mientras que otros lo hacen de forma parcial, pero complementaria, lo que permite construir una base teórica articulada que justifica la relevancia del tema investigado en el entorno técnico- militar peruano.

Los factores psicosociales constituyen un conjunto de condiciones externas al individuo que, al interactuar con las características del puesto de trabajo y de la organización, pueden convertirse en riesgos que afectan la salud mental, física y social del trabajador. Martínez y Hernández (2005) señalan que estas influencias incluyen la ambigüedad del rol, la sobrecarga de tareas, la presión grupal y la falta de reconocimiento institucional. Cox et al. (2000) clasifican los riesgos psicosociales en dos grandes categorías: el contenido del trabajo (ritmo, monotonía, exigencias físicas) y el contexto organizacional (relaciones interpersonales, cultura institucional, estructura jerárquica). La OIT (1984) destaca que los riesgos psicosociales no son inherentes a la persona, sino al diseño del trabajo, al sistema organizacional y a la

forma en que se gestionan las personas (como se cita en Robbins & Judge, 2009).

Desde el enfoque clásico, el Modelo Demanda–Control de Karasek (1979) propone que el estrés laboral se produce por la combinación de demandas psicológicas elevadas y un bajo nivel de control sobre las decisiones. Esta visión fue ampliada por Karasek y Theorell (1990), quienes incorporaron el apoyo social como variable moderadora. Según estos autores, los entornos laborales con escasa autonomía y poco respaldo de los compañeros y superiores presentan mayor probabilidad de generar malestar emocional, especialmente cuando las demandas del puesto resultan persistentes y complejas. Las tres dimensiones claves —demandas, control y apoyo social— interactúan directamente en la configuración de un entorno saludable o riesgoso.

Complementariamente, el Modelo de Desequilibrio Esfuerzo–Recompensa de Siegrist (1996) plantea que cuando el esfuerzo invertido en el trabajo no se ve compensado por recompensas adecuadas (sean estas económicas, emocionales o de reconocimiento), se genera un estado sostenido de frustración que puede derivar en deterioro psicológico. Desde una óptica ergonómica, Dejours (1988) introduce el concepto de “trabajo prescrito” versus “trabajo real”, sugiriendo que la distancia entre lo que se espera y lo que realmente se puede hacer conduce a sufrimientos silenciosos y dificultades adaptativas que comprometen la salud del trabajador. Estos modelos coinciden en identificar el desequilibrio entre exigencias y recursos como núcleo constitutivo del riesgo psicosocial.

De forma integradora, el Modelo de Recursos y Demandas Laborales (Job Demands– Resources) desarrollado por Bakker y Demerouti (2021), junto con los aportes de Vincent et al. (2011), plantea que el entorno laboral combina simultáneamente factores que generan tensión (demandas como ambigüedad, sobrecarga o conflicto de rol) con elementos que promueven la motivación (recursos como autonomía, feedback y apoyo organizacional). La clave está en mantener un equilibrio: las demandas no deben ser eliminadas, sino compensadas con herramientas que permitan gestionarlas. Este enfoque dinámico y preventivo permite comprender los factores psicosociales como variables modulables, capaces de convertirse en fuentes de bienestar o vulnerabilidad según su configuración organizacional.

La satisfacción laboral es entendida como una actitud evaluativa que expresa el grado de agrado o desagrado que un individuo experimenta frente a su entorno

profesional. Según la Real Academia Española (RAE, 2017), se trata de un estado emocional derivado de la experiencia en el trabajo. Spector (1997) la conceptualiza como una respuesta afectiva influida por las percepciones que el trabajador tiene sobre distintos aspectos laborales; Wright y Bonett (2007) afirman que actúa como mediador entre el soporte organizacional y el desempeño profesional. Saavedra y Delgado (2020) destacan que la motivación, la gestión del estrés y la satisfacción de necesidades básicas son determinantes fundamentales en la construcción de este constructo. En el mismo sentido, Orejuela (2014) plantea que el reconocimiento, la flexibilidad y el sentido de propósito son componentes clave en su consolidación.

Desde el enfoque de necesidades jerárquicas, Maslow (1943) propone que la satisfacción laboral responde al cumplimiento progresivo de necesidades humanas, desde las fisiológicas y de seguridad hasta las de estima y autorrealización. Herzberg et al. (1959) complementan esta visión con su Teoría de los Dos Factores, distinguiendo entre factores de higiene —salario, condiciones físicas, políticas administrativas— que, si están ausentes, provocan insatisfacción, y factores motivacionales —reconocimiento, logro, autonomía— que fomentan la satisfacción. Locke (1968), por su parte, sostiene que la satisfacción deriva de la congruencia entre las expectativas personales del trabajador y las condiciones reales del puesto, postulando así la Teoría de la Discrepancia.

Aydogdu y Asikgil (2011) agrupan los determinantes de la satisfacción laboral en dos categorías: factores asociados al trabajo (contenido de la tarea, supervisión, posibilidad de ascenso) y factores individuales (educación, experiencia, edad, lealtad). Judge et al. (2017) aportan una perspectiva disposicional que incorpora rasgos de personalidad como el neuroticismo, la autoeficacia y el optimismo como predictores de satisfacción. Esta línea de investigación señala que la vivencia subjetiva del trabajo depende tanto de las condiciones organizativas como de las características psicológicas del individuo. Chiavenato (2009) añade que la satisfacción está vinculada al desarrollo profesional, la participación en decisiones y la percepción de justicia organizacional.

Por último, Bakker y Oerlemans (2019) ofrecen una mirada dual desde el bienestar: el componente hedónico, centrado en el disfrute cotidiano y la ausencia de estrés, y el componente eudaimónico, enfocado en el sentido de propósito, el aprendizaje continuo y la posibilidad de crecimiento personal. Alfes et al. (2012), Macky y Boxall (2007) y Morillo (2006) argumentan que una gestión organizacional

basada en la inclusión, la retroalimentación efectiva y la equidad promueve mayores niveles de satisfacción y compromiso. En conjunto, estos enfoques permiten entender la satisfacción laboral no como una reacción puntual, sino como una construcción emocional, cognitiva y conductual que evoluciona junto con la trayectoria profesional del trabajador.

El presente estudio tiene como objetivo general determinar la relación entre los factores psicosociales y la satisfacción laboral en un departamento de la fuerza armada durante el año 2024. De manera específica, se busca identificar los niveles de factores psicosociales, describir el nivel de satisfacción laboral y analizar estadísticamente la relación entre ambas variables.

2. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño

Se trata de una investigación básica, orientada a generar conocimiento pertinente para optimizar las condiciones laborales en contextos técnico-militares (Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica [CONCYTEC], 2020). El diseño adopta una modalidad no experimental y transversal, ya que no implica manipulación de variables y la recolección de datos ocurre en un único corte temporal (Hernández-Sampieri et al., 2020). Su naturaleza cuantitativa se justifica por el uso de instrumentos estandarizados y de procedimientos estadísticos para contrastar hipótesis (Creswell & Creswell, 2022). El alcance es correlacional, dado que busca identificar asociaciones entre variables sin establecer relaciones causales definitivas (Guillén et al., 2020), y su temporalidad es transversal, toda vez que los datos se recogen en un mismo momento de observación (Cvetkovic-Vega et al., 2021).

2.2. Población, muestra y muestreo

La población se entiende como el conjunto total de individuos que comparten características específicas y sobre los cuales se pretende generalizar los hallazgos (Ventura, 2017). Estuvo conformada por 250 trabajadores técnicos y administrativos de un departamento de la fuerza armada región Lima, durante el año 2024. A partir de esta población se seleccionó una muestra de 103 colaboradores, definida como un subconjunto representativo que permite obtener conclusiones sin evaluar a todos sus integrantes (Cohen et al., 2011), elegida mediante muestreo no probabilístico por conveniencia. La muestra incluyó 78 varones y 25 mujeres, con edades entre 26 y 59 años; el 62% tenía estudios técnicos, el 28% universitario, y el 10% secundaria completa. Además, el 70% reside en distritos del sur de Lima.

Se consideraron los siguientes criterios de inclusión: formar parte activa del personal técnico o administrativo de un departamento de la fuerza armada región Lima durante el año 2024, contar con mínimo seis meses de antigüedad en su puesto y aceptar voluntariamente participar en la encuesta. Asimismo, se tuvieron los siguientes criterios de exclusión: personal en situación de licencia médica o administrativa al momento de recolección de datos, trabajadores con diagnóstico clínico de trastorno mental severo que impida responder con consistencia el cuestionario, y personal ajeno al departamento de la fuerza armada como practicantes o contratistas externos

Se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, el cual consiste en seleccionar a los participantes por su accesibilidad y disponibilidad para el investigador, sin aplicar criterios aleatorios. Esta técnica es común en contextos donde se requiere rapidez, bajo costo y acceso directo a la población objetivo (QuestionPro, 2023; Hernández et al., 2014).

2.3. Hipótesis

La hipótesis general de la presente investigación plantea que existe una relación significativa entre los factores psicosociales y la satisfacción laboral en el personal de un departamento de la fuerza armada región Lima durante el año 2024. Como hipótesis específicas, se considera que existe una relación significativa entre los factores psicosociales y cada una de las dimensiones de la satisfacción laboral, permitiendo detallar el análisis en función de los aspectos evaluados. Asimismo, se plantean las hipótesis nulas correspondientes, señalando que no existe una relación significativa entre dichas variables. Estas hipótesis se derivan directamente de los objetivos formulados y orientan la elección de un diseño no experimental, de tipo correlacional, adecuado para analizar asociaciones entre variables sin manipulación deliberada.

2.4. Variables y operacionalización

En este estudio, los factores psicosociales se conciben como las condiciones externas al trabajador —demandas del rol, carga de trabajo, ambigüedad funcional y apoyo social— que, según Martínez y Hernández (2005) y Cox et al. (2000), determinan la calidad del entorno laboral y pueden generar riesgos para la salud mental. Operacionalmente, se miden mediante la Batería UNIPSICO, cuya adaptación y validación reciente en contextos peruanos ha sido realizada por Lizarro y Alcántara (2021) y Pallares et al. (2023), estructurada en ocho subescalas tipo Likert (0–4) que cuantifican dimensiones de demanda (conflicto de rol, carga de trabajo) y recursos (autonomía, apoyo social).

Por su parte, la satisfacción laboral se define, a partir de Herzberg et al. (1959) y Locke (1968), como el estado emocional positivo derivado de la congruencia entre las expectativas del empleado y las condiciones reales de su trabajo. Esta variable se operacionaliza con la versión en español de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr et al. (1979), adaptada por Ramírez y Silva, (2021). y sometida a análisis psicométrico en Arequipa por Arias et al. (2017), consistiendo en 15 ítems distribuidos en dimensiones intrínsecas y extrínsecas, respondidos en una escala

Likert de siete puntos. Las variables de estudio se detallan en el anexo 1.

2.5. Instrumentos o materiales

Para la obtención de información se emplea la técnica de encuesta, entendida como un procedimiento sistemático de recopilación de datos a través de cuestionarios estandarizados aplicados a una muestra representativa de la población objeto de estudio. La encuesta permite cuantificar percepciones, actitudes y comportamientos de los participantes mediante ítems cerrados, garantizando la comparabilidad y robustez estadística de los hallazgos (Dillman et al., 2014; Fowler, 2014).

2.5.1. Cuestionario Batería UNIPSICO

Esta batería fue diseñada para evaluar los elementos y riesgos psicosociales presentes en el entorno laboral, así como sus posibles secuelas. Consta de 144 ítems distribuidos en 13 escalas, de las cuales se utilizaron ocho en esta investigación. Estas se agrupan en dos categorías principales: Factores de recursos (“autonomía” y “apoyo social en el trabajo”) y factores de demanda (“conflicto de rol”, “ambigüedad de rol”, “carga de trabajo”, “conflictos interpersonales” y “conflicto trabajo-familia”) (Gómez-Restrepo & Yáñez, 2016). Cada ítem se responde en una escala de frecuencia tipo Likert de 0 (“nunca”) a 4 (“muy frecuentemente”). El instrumento está dirigido a trabajadores adultos y su aplicación se realiza de manera colectiva o individual con una duración promedio de 20 a 25 minutos. En cuanto a sus propiedades psicométricas, durante la presente investigación fue aplicado a una muestra de 180 trabajadores, obteniéndose coeficientes de consistencia interna que oscilaron entre $\alpha = 0.70$ y 0.83 , y $\omega = 0.76$ y 0.84 para las variables analizadas, lo cual indica una fiabilidad aceptable y robusta (Ventura & Caycho, 2017).

2.5.2. Escala de Satisfacción Laboral

Esta escala fue desarrollada originalmente por Warr et al. (1979) en el Reino Unido, y adaptada al contexto peruano por Arias et al. (2017). Está diseñada para medir el nivel de satisfacción que experimentan los individuos a partir de sus vivencias laborales, considerando tanto aspectos internos del trabajo como factores externos organizacionales. El instrumento consta de 15 ítems distribuidos en dos dimensiones: Factores intrínsecos (como el contenido del trabajo y el desarrollo personal) y factores extrínsecos (como condiciones físicas o remuneración), y puede ser aplicado de manera individual o grupal, con una duración aproximada de 10 minutos. En esta investigación fue aplicado a 180 trabajadores de un departamento de la fuerza armada, obteniéndose coeficientes

de consistencia interna entre $\alpha = 0.90$ y $\alpha = 0.89$, tanto para la escala total como para sus dimensiones, lo cual representa una fiabilidad intermedia aceptable para fines de investigación social y ocupacional (Mendoza & Yupanqui, 2022).

2.6. Procedimientos

El procedimiento de esta investigación se desarrolló en varias etapas organizadas. En primer lugar, se solicitó la autorización formal a la Dirección del Servicio de Mantenimiento de un departamento de la fuerza armada región Lima, así como la aprobación del Comité de Ética de la Universidad Autónoma. Posteriormente, se gestionó el permiso para el uso de los instrumentos psicométricos, respetando los derechos de autor correspondientes. La recolección de datos se realizó de forma presencial durante el segundo trimestre del año 2024, en horarios laborales previamente coordinados con los responsables de área.

2.7. Análisis de datos

Se empleó SPSS 27. El análisis de resultados incluyó estadísticas descriptivas como porcentaje y frecuencia de los niveles. Se empleó la prueba de normalidad K-S, confirmando que los datos no siguen la curva de normalidad. Finalmente, se empleó el estadístico rho de Spearman para determinar el coeficiente de correlación.

2.8. Aspectos éticos

En cuanto a los aspectos éticos, se siguieron los lineamientos del Código de Ética de la American Psychological Association (APA, 2017), garantizando la confidencialidad, el anonimato y el uso responsable de los datos. Se respetaron los principios establecidos en el Código de Ética y Deontología del Colegio de Psicólogos del Perú (CPsP, 2025) y en el reglamento institucional de la Universidad Autónoma del Perú (2024), asegurando una práctica profesional basada en la integridad, la dignidad humana y el consentimiento informado, recabado por cada participante, luego de haber sido informado sobre los objetivos, procedimientos y su derecho a retirarse en cualquier momento. Se garantizó el cumplimiento de los cuatro principios bioéticos fundamentales: no maleficencia (evitando cualquier daño psicológico o físico), beneficencia (buscando el bienestar de los participantes), autonomía (respetando su decisión libre e informada) y justicia (igualdad de condiciones en la participación) (Beauchamp & Childress, 2019).

3. RESULTADOS

Tabla 1

Relación entre factor psicosocial y satisfacción laboral

		D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7
Satisfacción laboral	<i>Rho</i>	.478	-.261	.498	-.273	.520	-.421	-.431
	<i>p</i>	0.01	0.01	0.01	0.01	0.01	0.01	0.01

Nota. D1: Autonomía; D2: Conflicto de rol; D3: Ambigüedad; D4: Carga de trabajo; D5: Apoyo social; D6: Conflictos interpersonales; D7: Conflicto trabajo-familia.

Se muestra en la tabla 1 los resultados del análisis de correlación entre la variable satisfacción laboral con los factores psicosociales. De acuerdo a los resultados se hallaron relaciones significativas directas y nivel moderado con los factores autonomía ($rho=.478$), ambigüedad ($rho=.498$) y apoyo social ($rho=.520$), es decir, a mayor presencia de los factores autonomía, ambigüedad y apoyo social mayor será la SL. Por otro lado, se hallaron relaciones indirectas de nivel bajo con los factores conflicto de rol ($rho= -.261$), carga de trabajo ($rho= -.273$), mientras que para los factores de conflictos interpersonales ($rho= -.421$) y conflicto trabajo-familia ($rho= -.431$) la relación es inversa, moderada y significativa, de lo que se concluye que a mayor presencia de estos factores menor será la presencia de SL en un departamento de la fuerza armada, 2024.

Tabla 2

Niveles para factores psicosociales (FP)

Niveles	D1		D2		D3		D4		D5		D6		D7	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bajo	28	27.18	18	17.48	30	29.13	34	33.01	19	18.45	32	31.07	30	29.13
Medio	30	29.13	49	47.57	30	29.13	21	20.39	44	42.72	34	33.01	37	35.92
Alto	45	43.69	36	34.95	43	41.75	48	46.6	40	38.83	37	35.92	36	34.95

Nota. D1: Autonomía; D2: Conflicto de rol; D3: Ambigüedad; D4: Carga de trabajo; D5: Apoyo social; D6: Conflictos interpersonales; D7: Conflicto trabajo-familia.

En la tabla 2, se puede observar que los valores más representativos para factores psicosociales son el conflicto de rol con 47.57% (49) de personal en nivel promedio, seguido de carga de trabajo en 46.60% (48) con personal en nivel alto, por otro lado, tenemos a los de menor valor como el apoyo social en 18.45% (19) de personal con nivel bajo, a ello se suma el 17.48% (18) de personal con nivel bajo del factor conflicto de rol.

Tabla 3*Niveles para satisfacción laboral (SL)*

	Factores intrínsecos		Factores extrínsecos		SL	
	<i>fr</i>	%	<i>fr</i>	%	<i>fr</i>	%
Bajo	32	31.07	33	32.04	34	33.01
Medio	34	33.01	34	33.01	33	32.04
Alto	37	35.92	36	34.95	36	34.95

En la tabla 3 son notorios los datos encontrados para Factores Intrínsecos siendo el 35.92% (37) de personal en nivel alto, seguido del 34.95% (36) de personal con nivel alto en Factores Extrínsecos y para la variable se observa un 34.95% (36) en nivel alto, luego un 33.01% (34) en el nivel bajo y por último un 32.04% (33) de personal de la fuerza armada con nivel promedio de Satisfacción Laboral.

Tabla 4*Relación entre factor psicosocial y factor intrínseco*

		Autonomía	Conflicto de rol	Ambigüedad	Carga de trabajo	Apoyo social	Conflictos interpersonales	Conflicto trabajo-familia
Factor intrínseco	<i>rho</i>	.518	-.161	.502	-.245	.494	-.408	-.434
	<i>p</i>	0.00	0.11	0.00	0.01	0.00	0.00	.001

Como se muestra en la tabla 4, se observó una relación directa, moderada y estadísticamente significativa entre autonomía ($rho = .518$, $p < .001$), ambigüedad ($rho = .502$, $p < .001$) y apoyo social ($rho = .494$, $p < .001$) con el factor intrínseco de la satisfacción laboral. Lo anterior sugiere que una mayor percepción de estos recursos psicosociales se asocia con mayores niveles de satisfacción intrínseca. En contraste, se identificaron relaciones inversas, moderadas y significativas entre los factores de Conflictos interpersonales ($rho = -.408$, $p < .001$) y conflicto trabajo-familia ($rho = -.434$, $p < .001$) con dicha dimensión de la satisfacción, lo que señala que un incremento en estos estresores se vincula con menor satisfacción laboral interna. Si bien el conflicto de rol ($rho = -.161$, $p = .11$) y la carga de trabajo ($rho = -.245$, $p = .01$) mostraron correlaciones negativas, solo esta última fue estadísticamente significativa, mientras que la primera no presentó un nivel de significancia aceptable ($p > .05$) y, por tanto, no se considera una asociación confirmada.

Tabla 5*Relación entre FP y factor extrínseco*

		Autonomía	Conflicto de rol	Ambigüedad	Carga de Trabajo	Apoyo social	Conflictos interpersonales	Conflicto trabajo-familia
Factor extrínseco	<i>rho</i>	.420	-.317	.464	-.286	.504	-.408	-.394
	<i>p</i>	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

Como se muestra en la tabla 5, se identificó una relación directa, moderada y estadísticamente significativa entre autonomía ($rho = .420$, $p = .01$), ambigüedad ($rho = .464$, $p = .01$) y apoyo social ($rho = .504$, $p = .01$) con los factores extrínsecos de la satisfacción laboral. Esto indica que una mayor percepción de estos recursos psicosociales se asocia con un incremento en la satisfacción derivada de aspectos externos del trabajo. En contraste, se hallaron relaciones inversas, también significativas, entre conflicto de rol ($rho = -.317$, $p = .01$) y carga de trabajo ($rho = -.286$, $p = .01$), aunque de magnitud leve. Finalmente, los factores de conflictos interpersonales ($rho = -.408$, $p = .01$) y conflicto trabajo-familia ($p = -.394$, $p = .01$) evidenciaron correlaciones negativas de moderada intensidad, sugiriendo que su presencia reduce la percepción de satisfacción laboral extrínseca en un departamento de la fuerza armada, 2024.

4. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en este estudio confirman la existencia de una relación significativa entre los factores psicosociales del entorno laboral y la satisfacción laboral del personal de un departamento de la fuerza armada región Lima. En términos generales, los empleados que reportan niveles más positivos en términos psicosociales (tales como claridad en el puesto, carga de trabajo controlable, respaldo social, menor ambigüedad y equilibrio entre trabajo y familia) también expresan una mayor satisfacción con sus funciones, tanto en sus aspectos intrínsecos como extrínsecos. Según el Modelo Demanda–Recursos (Bakker & Demerouti, 2007) y el Modelo Demanda–Control de Karasek y Theorell (1990), el balance entre exigencias —claridad de rol, carga controlable, equilibrio trabajo-familia— y recursos —autonomía y apoyo social— resulta determinante para sostener el bienestar laboral.

Investigaciones nacionales apoyan esta idea como la de García (2023) en tecnólogos médicos en Lima que mostró una correlación directa, aunque de escasa magnitud, entre los factores psicosociales y la satisfacción en el trabajo ($\rho = .278$; $p < .001$), lo que corrobora la naturaleza multidimensional de esta relación. Igualmente, Trinidad-López y Escobar-Galindo (2022) hallaron vínculos negativos importantes entre el riesgo psicosocial y la satisfacción en el trabajo, corroborando que el incremento de factores tensores como el doble rol o la ausencia de apoyo social impacta negativamente en la percepción del entorno laboral. Asimismo, estudios de meta-análisis internacionales (Stein et al., 2021) y estudios en enfermería sueca (Helgesson et al., 2020), coinciden en que un entorno psicosocial bien gestionado potencia la satisfacción. Este marco teórico-empírico subraya la urgencia de diseñar políticas organizacionales que fortalezcan los recursos psicosociales sin disminuir las demandas inherentes al contexto técnico-militar.

Al identificar los niveles de factores psicosociales, conflicto de rol (47.57 % en nivel medio) y carga de trabajo (46.60 % en nivel alto) emergen como las dimensiones más críticas, mientras que apoyo social (18.45 % bajo) y autonomía ($M = 1.93$, $DE = 0.75$) quedan por debajo del punto medio. A nivel nacional, Rojas (2022) y Galindo (2021) documentan hallazgos semejantes, y Trinidad-López y Escobar-Galindo (2022) describen cómo la doble presencia agrava la falta de respaldo. Internacionalmente, Liu, Wang y Ma (2021) hallaron en trabajadores chinos de manufactura una distribución análoga de demandas elevadas y bajas

recursos sociales. Según el Modelo Demanda–Control–Apoyo (Karasek & Theorell, 1990), este desequilibrio incrementa el desgaste psicológico, por lo que fortalecer la autonomía y el apoyo organizacional se vuelve prioritario para mitigar riesgos.

En cuanto a la satisfacción laboral, las medias de $M = 5.88$ ($DE = 0.80$) en intrínsecos y $M = 5.56$ ($DE = 0.90$) en extrínsecos reflejan un predominio de motivadores internos —reconocimiento ($M = 6.02$) y desarrollo ($M = 5.95$)— frente a salario ($M = 5.40$). Nacionalmente, García (2023) y Trinidad-López y Escobar-Galindo (2022) reportan tendencias similares en tecnólogos médicos y personal estatal, y Flores y Lizárraga (2021) contrastan con niveles aún mayores en minería. A escala internacional, Nguyen y Tran (2021) encontraron en trabajadores de salud vietnamitas que los factores intrínsecos predicen mejor la satisfacción que las recompensas higiénicas. Bajo la Teoría de los Dos Factores (Herzberg et al., 1959) y la de la Discrepancia de Locke (1968), este patrón confirma que las intervenciones deben focalizarse en potenciar los motivadores intrínsecos.

El conflicto trabajo-familia emergió como otro factor decisivo, con puntuaciones elevadas que sugieren dificultad para conciliar roles. Trinidad-López y Escobar-Galindo (2022) documentan cómo la doble presencia agrava el agotamiento emocional, mientras Dejours (1988) en su análisis ergonómico describe la desconexión afectiva como consecuencia de la falta de armonía entre tareas y vida personal. En el plano internacional, Hakanen y Schaufeli (2021) observaron en docentes finlandeses que desequilibrios similares aumentan la fatiga y reducen la implicación. Desde la Psicología Organizacional Positiva, Salanova y Llorens (2016) arguyen que los recursos psicosociales actúan como amortiguadores del estrés, promoviendo el bienestar subjetivo. Por tanto, prevenir la doble presencia y fortalecer prácticas de conciliación familiar se vuelve una prioridad estratégica.

En relación con el primer objetivo, identificar niveles de factores psicosociales, el conflicto de rol alcanzó un 47.57 % en nivel medio y la carga de trabajo un 46.60 % en nivel alto, mientras apoyo social fue el más bajo (18.45 %), sugiriendo un entorno con baja cohesión. Espinoza-Guerra et al. (2020) en Guayaquil y Rojas (2022) en Lima hallaron correlaciones negativas similares entre sobrecarga y satisfacción. Teóricamente, Karasek (1979) y Karasek y Theorell (1990) predicen que altas demandas sin control aumentan la tensión, subrayando la urgencia de clarificar funciones y distribuir tareas equitativamente.

Para el segundo objetivo—describir la satisfacción laboral—el 33.01 % del personal se ubicó en nivel medio, el 35.92 % en nivel alto intrínseco y el 34.95 % en nivel alto extrínseco, aunque un 32.04 % percibió insatisfacción en las condiciones externas. García (2023) y Trinidad-López y Escobar-Galindo (2022) reportan tendencias paralelas en tecnólogos médicos y operarios estatales, mientras que Flores y Lizárraga (2021) en el sector minero encontraron niveles más elevados de entusiasmo. Herzberg et al. (1959) y Chiavenato (2009) sostienen que factores motivacionales sustentan la satisfacción, y Locke (1968) enfatiza la congruencia entre expectativas y realidad, por lo que es clave reforzar el reconocimiento y mejorar las condiciones externas (Rivera, 2021).

El tercer objetivo —analizar la relación con la satisfacción intrínseca— arrojó correlaciones positivas moderadas entre autonomía, claridad de rol, apoyo social y satisfacción intrínseca, y negativas con conflicto de rol, conflictos interpersonales y trabajo-familia. Wei et al. (2020) en China y Twumasi (2020) en Ghana encontraron hallazgos análogos, mientras que García (2024) observó una relación directa, aunque de baja magnitud ($\rho = .278$). Herzberg et al. (1959) identifica los motivadores como impulsores de la dedicación, y Karasek (1979) reafirma el papel protector del control, concluyéndose que mejorar estos recursos psicosociales fomentará el compromiso afectivo.

Finalmente, respecto al cuarto objetivo, relación con la satisfacción extrínseca, autonomía y apoyo social se asociaron positivamente con la satisfacción extrínseca, mientras conflicto de rol y carga de trabajo mostraron correlaciones inversas. Carhuatocto y Mayta (2021) y Trinidad-López y Escobar-Galindo (2022) hallaron en tecnólogos médicos y personal estatal que la falta de apoyo y la ambigüedad reducen la percepción de supervisión y condiciones físicas. Hakanen et al. (2021) en Finlandia documentaron efectos similares. La teoría bifactorial de Herzberg et al. (1959) y la de discrepancia de Locke (1968) explican cómo las deficiencias en factores higiénicos provocan insatisfacción, por lo que SEMAN debe diseñar intervenciones específicas para mejorar las condiciones extrínsecas y optimizar la experiencia laboral.

En conclusión, se confirma que los factores psicosociales tienen una influencia considerable en la satisfacción laboral extrínseca. Las organizaciones como SEMAN deben implementar intervenciones específicas orientadas a reducir las fuentes de tensión organizacional y mejorar la percepción del trabajador sobre

su entorno, como condiciones físicas, vínculos laborales y trato del supervisor, lo cual coadyuva no solo a la retención de talento sino también al aumento del desempeño institucional.

Estos resultados dicen mucho sobre cómo se podría mejorar la satisfacción en el trabajo de quienes están en un departamento de la fuerza armada. La autonomía, un ambiente menos rígido, y sentir apoyo por parte de colegas y superiores claramente juegan un rol positivo en el bienestar de los trabajadores. Crear condiciones donde las personas tengan mayor control sobre sus tareas y reciban respaldo podría ser una buena estrategia (Robbins & Judge, 2009). Sin embargo, factores como el exceso de trabajo y los roces entre compañeros parecen afectar la satisfacción, lo que sugiere que reducir la carga de trabajo y gestionar mejor los conflictos ayudaría a realizar un ambiente más óptimo y productivo (Wei et al., 2020), Esto implica que quizás sea útil revisar la distribución de tareas, el liderazgo, el clarificar roles y ofrecer apoyo para concretar las peticiones laborales con la vida familiar (Zeta et al., 2020).

Cabe destacar que, la presente investigación tuvo limitaciones de tiempo de parte de los participantes para responder a las encuestas por la actividad constante en que se encuentran por la naturaleza de sus labores como técnicos de planta además la mayor parte de las encuestas fueron aplicados de forma presencial, eso con respecto a la recolección de datos, se ha encontrado muchas de estas encuestas con vacíos por lo que fueron eliminados de la base de datos final.

5. CONCLUSIONES

Se concluye que las condiciones psicosociales del entorno laboral tienen un impacto directo en la percepción de satisfacción laboral, tanto en sus dimensiones intrínsecas como extrínsecas. Existe correspondencia significativa, directa y moderada entre autonomía, ambigüedad, apoyo social. También, se identificó correspondencia significativa, inversa, pero pequeño conflicto de rol, carga de trabajo, mientras que, para los factores de conflicto trabajo-familia y conflictos interpersonales la correspondencia significativa inversa y moderada frente a la satisfacción laboral.

Los factores psicosociales más significativos que afectan a los empleados son el conflicto de roles, la carga de trabajo y la ambigüedad funcional, con una prevalencia media-alta en muchos trabajadores. Manifestando deficiencias en la gestión de tareas y la distribución de responsabilidades de la organización. La falta de apoyo social propicia malas relaciones interpersonales, agotamiento emocional y una menor cohesión del equipo.

Se observó una distribución relativamente balanceada de los niveles de satisfacción laboral, resaltando una leve prevalencia del nivel alto en la dimensión intrínseca. Esto señala que los empleados encuentran significado y dedicación en sus labores. Sin embargo, los bajos niveles en factores extrínsecos—vinculados con las condiciones físicas, la supervisión y la remuneración—indican áreas vulnerables que podrían disminuir el bienestar laboral global.

Se demostró una relación directa entre los elementos psicosociales y los elementos propios de la satisfacción en el trabajo. Las circunstancias de claridad en las funciones, autonomía y respaldo social impulsan el sentimiento de éxito, la motivación personal y la valoración en el cargo laboral. Este hallazgo subraya la importancia crucial de los recursos psicosociales como impulsores de la implicación y la satisfacción interna del empleado.

Se observó una correlación inversa entre diversos elementos psicosociales (tales como la carga laboral y la incertidumbre en el puesto) y la dimensión extrínseca de la satisfacción en el trabajo. Los empleados que experimentan tensiones en la organización suelen interpretar de manera más negativa su ambiente, estado físico, relaciones con sus superiores y ventajas laborales.

RECOMENDACIONES

Desarrollar talleres en base a estrategias, desarrollo de competencias para capacitar al personal de un departamento de la fuerza armada, en fortalecimiento de la independencia y responsabilidad laboral, aumento del conocimiento sobre políticas de la empresa y su organización en cada puesto, también en supervisión y seguridad laboral.

Aplicar líneas de carrera para el desempeño de futuros puestos de trabajo beneficiados por la experiencia en Autonomía sobre problemas sociolaborales, reconcomiendo de roles, tareas o actividades y responsabilidad compartida.

Promover por medio del crecimiento y la consolidación de la institución la mejora de todos los ambientes físicos (infraestructura), reforzar mediante seguridad laboral (estatus en cargos por áreas) la relación entre organización- colaborador y su crecimiento personal de cada uno de los trabajadores.

Crear un programa adaptado al personal de un departamento de la fuerza armada para reducir el estrés, ansiedad y posibles síndromes de Burnout desarrollados, pero no reconocidos por el área competente, favoreciendo la disminución de la carga de trabajo, los conflictos interpersonales y los conflictos trabajo familia.

Promocionar logros, reconocimientos y creación de rituales organizacionales para destacar la visión que tienes los colaboradores sobre su trabajo permitiendo desarrollo competitivo, no solo internamente para su crecimiento sino en el mercado laboral para su consolidación y status.

REFERENCIAS

- ADP Research Institute (2024). *Global Workplace Study: Latin America Insights*.
<https://www.adpri.org/research/global-workplace-study-2024-latin-america>
- Alfes, K., Shantz, A., Truss, C., & Soane, E. (2012). The link between perceived organizational support and employee outcomes: A meta-analytic test of the mediation role of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology, 97*(3), 733–744. <https://doi.org/10.1037/a0027475>
- Alva, P. (2021). *Relación entre factores de riesgo psicosociales y satisfacción laboral en el personal de enfermería del área de emergencia de una entidad privada en Lima, periodo 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio de la Universidad Norbert Wiener. <https://hdl.handle.net/20.500.13053/5232>
- American Psychological Association (2017). *Ethical principles of psychologists and code of conduct*. <https://www.apa.org/ethics/code>
- Arias, W., Rivera, R., & Ceballos, K. (2017). Análisis psicométrico de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall en una muestra multiocupacional de Arequipa, Perú. *Interacciones, 3*(2), 79-85. <https://doi.org/10.24016/2017.v3n2.74>
- Autor, C., & Ceballos, P. (2022). Riesgos psicosociales y satisfacción laboral: una relación significativa para los trabajadores de oncología. *Revista de Edición Digital, 1*(1). <https://ojs33.pkpschool.publicknowledgeproject.org/index.php/jffbj/article/view/1375>
- Aydogdu, S., & Asikgil, B. (2011). An empirical study of the relationship between job satisfaction and organizational commitment. *International Journal of Business and Management Studies, 3*(1), 1-10.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2021). The Job Demands–Resources theory: Challenges, solutions, and future directions. *Organizational Psychology Review, 11*(3), 267–280. <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Bakker, A., & Oerlemans, W. (2019). Subjective well-being in organizations. In D. S. Dunn (Ed.), *The Oxford Handbook of Positive Psychology* (pp. 574– 588). Oxford University Press.
- Beauchamp, T. L., & Childress, J. F. (2019). *Principles of biomedical ethics* (8th ed.). Oxford University Press.

- Carhuatocto, A., & Mayta, T. (2021). *Factores psicosociales y satisfacción laboral en un equipo de tecnólogos médicos del departamento de radioterapia INEN, 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Telesup]. Repositorio de la Universidad Telesup. <https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/1317>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones* (2a ed.). McGraw-Hill.
- Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2011). *Research methods in education* (7th ed.). Routledge.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe & Organización Internacional del Trabajo (2022). *Coyuntura laboral en América Latina y el Caribe No. 28: Hacia la creación de mejor empleo en la postpandemia*. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/48210-coyuntura-laboral-america-latina-caribe-no-28-hacia-la-creacion-mejor-empleo-la>
- Conferencia Interamericana de Seguridad Social (2021). *Informe regional sobre estrés laboral y salud ocupacional en América Latina*. <https://www.ciss.org.mx/publicaciones/estres-laboral-2021>
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (2020). *Guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo experimental (I+D)*. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2187>
- Cox, T., Griffiths, A., & Rial-González, E. (2000). *Research on work-related stress*. European Agency for Safety and Health at Work.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2022). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (6th ed.). SAGE Publications.
- Cvetkovic-Vega, A., Maguiña, J. L., Soto, A., Lama-Valdivia, J., & Correa, L. E. (2021). Estudios transversales. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(1), 179–186. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v21i1.3069>
- Dejours, C. (1988). *Le travail et la santé mentale: Modèle de travail centré sur la personne*, 167-169.
- De la Torre, L. (2016). *Factores de riesgo psicosocial, satisfacción laboral y salud: estudio en una muestra de trabajadores del sector de la construcción* [Tesis doctoral, Universidad de Huelva]. Repositorio de la Universidad de Huelva. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/dctes?codigo=68930>
- Dillman, D. A., Smyth, J. D., & Christian, L. M. (2014). *Internet, phone, mail, and*

mixed-mode surveys: The tailored design method (4th ed.). John Wiley & Sons.

Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur (2025). *Plan de Implementación de Centros de Salud Mental Comunitarios (CSMC) para el fortalecimiento del primer nivel de atención de la DIRIS Lima Sur 2025*. <https://www.gob.pe/institucion/dirislimasur/normas-legales/6646710-107-2025-diris-ls-dg>

Espinoza-Guerra, E., Quimí-Espinosa, J., Escobar-Segovia, K., & Camacho-Polo, I. (2020). Riesgos psicosociales y satisfacción laboral en empresas que prestan servicios de salud ocupacional: un estudio en la ciudad de Guayaquil. *Psicología Unemi*, 4(7), 21-39. <https://doi.org/10.29076/issn.2602-8379vol4iss7.2020pp21-39p>

Flores, C., & Lizarraga, C. (2021). *Entusiasmo por el trabajo y satisfacción laboral en los obreros de una empresa minera en el distrito de Ananea, Puno 2021* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/66857>

Flores, G. (2017). *Riesgos psicosociales y compromiso organizacional en los enfermeros del Hospital San José Callao, 2017* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21988>

Fowler, F. (2014). *Survey research methods* (5th ed.). SAGE Publications.

García, N. (2023). Factores psicosociales y satisfacción laboral en tecnólogos médicos de la región 1. *Acta psicológica peruana*, 8(2), 202-220. <https://doi.org/10.56891/acpp.v8i2.401>

Gil-Monte, P. R., López-Vílchez, J., Llorca-Rubio, J., & Sánchez, J. (2016). Prevalencia de riesgos psicosociales en personal de la administración de justicia de la Comunidad Valenciana. *Liberabit*, 22(1), 7-19.

Gómez-Restrepo, C., & Yáñez, P. M. (2016). Adaptación peruana del UNIPSICO y propiedades psicométricas. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 32(3), 145–153.

Graneros, J. V. (2018). *Factores psicosociales en el trabajo y estrés laboral en colaboradores de una empresa de ingeniería – Lima, 2017* [Tesis de maestría, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. Repositorio de la Universidad Peruana Cayetano Heredia.

<https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/6451>

- Guerrero, M., Manosalvas, C., Salvador, C. R., Carhuanchu-Mendoza, I. M., Maino, A., & Silva, D. (2021). La mediación de la satisfacción laboral en la relación del estilo de liderazgo y el compromiso organizacional. *Apuntes Universitarios*, 11(2), 234–265. <https://doi.org/10.17162/au.v11i2.657>
- Guillén, O. R., Sánchez, M. R., & Begazo, L. H. (2020). *Pasos para elaborar una tesis de tipo correlacional* (1.ª ed.). https://cliic.org/2020/Taller-Normas-APA-2020/libro-elaborar-tesis-tipo-correlacional-octubre-19_c.pdf?utm_source=chatgpt.com
- Hakanen, J. J., Rouvinen, P., & Ylhäinen, I. (2021). The impact of work engagement on future occupational rankings, wages, unemployment, and disability pensions — A register-based study of a representative sample of Finnish employees. *Sustainability*, 13(4), 1626. <https://doi.org/10.3390/su13041626>
- Helgesson, M., Marklund, S., Gustafsson, K., Aronsson, G., & Leineweber, C. (2020). Interaction Effects of Physical and Psychosocial Working Conditions on Risk for Sickness Absence: A Prospective Study of Nurses and Care Assistants in Sweden. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(20), 7427. <https://doi.org/10.3390/ijerph17207427>
- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (5ª ed.). McGraw-Hill.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2020). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (6.ª ed.). McGraw Hill.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The Motivation to Work* (2.ª ed.). Wiley & Sons.
- Huamán, G., & Requena, B. (2020). *Factores psicosociales y satisfacción laboral de las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte ESSALUD, 2019* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Callao]. Repositorio de la Universidad Nacional del Callao. <https://repositorio.unac.edu.pe/item/0c5725d5-5281-4eb0-a511-b089a68b9c0b>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2022). *Situación del mercado laboral en Lima Metropolitana: Trimestre móvil junio-julio-agosto 2022*. (Nº9). <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/09-informe-tecnico-mercado-laboral-jun-jul-ago-2022.pdf>

- Judge, T., Weiss, H., Kammeyer-Mueller, J., & Hulin, C. (2017). Job attitudes, job satisfaction, and job affect: A century of continuity and of change. *Journal of Applied Psychology, 102*(3), 356-374. <https://doi.org/10.1037/apl0000181>
- Karasek, R. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly - ASQ, 24*(2), 285-308. <https://doi.org/10.2307/2392498>
- Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. Basic Books.
- Lin, W.Q., Yuan, L.X., Kuang, S.Y., Zhang, X.X., Lu, C.J., Lin, T.T., Lin, W.Y., Cen, H.H., Zhou, Y., & Wang, P.X. (2020). Work engagement as a mediator between organizational commitment and job satisfaction among community health-care workers in China: A cross-sectional study. *Psychology, Health & Medicine, 25*(6), 666-674. <https://doi.org/10.1080/13548506.2019.1634821> <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34662005/>
- Lizarro, D., & Alcántara, M. (2021). Adaptación y validación de la Batería UNIPSICO en personal sanitario de Lima Metropolitana. *Revista Peruana de Psicología, 35*(2), 123–140.
- Locke, E. (1968). Toward a theory of task motivation and incentives. *Organizational Behavior and Human Performance, 3*(2), 157–189. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(68\)90004-4](https://doi.org/10.1016/0030-5073(68)90004-4)
- Macky, K., & Boxall, P. (2007). The relationship between high performance work systems and employee outcomes: An investigation of additive and Interaction effects. *International Journal of Human Resource Management, 18*(4), 537-557. <https://doi.org/10.1080/09585190601102946>
- Martínez, S., & Hernández, A. (2005). Necesidad de estudios y legislación sobre factores psicosociales en el trabajo. *Revista Cubana de Salud Pública, 31*(4). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662005000400012&lng=es&tlng=pt.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review, 50*(4), 370-396. <https://doi.org/10.1037/h0054346>
- Mendoza, J., & Yupanqui, L. (2022). Validación de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall en docentes peruanos. *Revista de Psicología del Trabajo, 14*(2), 78–93
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2025, 1 de julio). *MTPE impulsa hoja*

de ruta nacional para prevenir riesgos psicosociales en centros de trabajo
[Nota de prensa]. <https://www.gob.pe/institucion/mtpe/noticias/1201830-mtpe-impulsa-hoja-de-ruta-nacional-para-prevenir-riesgos-psicosociales-en-centros-de-trabajo>

Morillo, I. (2006). Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del jefe del departamento. *SAPIENS*, 7 (1), 43-58.

https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1317-58152006000100004&lng=es&nrm=is

Ordoñez-García, S. C., Luy-Navarrete, W. A., & Merino-Velásquez, J. (2023). Los factores de riesgos psicosociales y cómo inciden en la satisfacción laboral. *Digital Publisher CEIT*, 8(2-1), 248-261.
<https://doi.org/10.33386/593dp.2023.2-1.1817>

Orejuela, A. (2014). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño organizacional en empresas del sector manufacturero en Colombia. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 30(2), 109-116.
<https://doi.org/10.1016/j.rpto.2014.01.001>

Organización Internacional del Trabajo (2019). *La seguridad y la salud en el centro del futuro del trabajo: Aprovechar 100 años de experiencia (Informe)*. Ginebra, Suiza: Oficina Internacional del Trabajo.

Organización Internacional del Trabajo (2022). *La Conferencia Internacional del Trabajo añade la seguridad y la salud a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo*. https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_848141/lang--es/index.htm

Organización Mundial de la Salud (2022). *La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo*. https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_856931/lang--es/index.htm

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2023). *Global education monitoring report: Technology in education*. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000385726>

Pallares, E., Huamaní, R., & Salazar, J. (2023). Propiedades psicométricas de la Batería UNIPSICO en trabajadores de la minería peruana. *Revista*

- Latinoamericana de Psicología Ocupacional*, 9(1), 45–60.
- QuestionPro (2023). *Encuestas y herramientas en línea para recolección de datos*.
<https://www.questionpro.com/es/encuestas-en-línea.html>
- Ramírez, F., & Silva, A. (2021). Versión en español de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall: Análisis factorial confirmatorio. *Revista Colombiana de Psicología Organizacional*, 8(1), 101–118.
- Real Academia Española (2017). *Diccionario de la lengua española*.
<http://dle.rae.es/?id=ZkHNOE8>
- Rivera, D. (2021). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de la empresa de insumos naturales Pachacamac, 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/59455>
- Robbins, P., & Judge, A. (2009). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación.
- Rojas, N. (2022). *Factores de riesgo psicosociales y estrés en el personal de enfermería de una clínica privada de Lima* [Tesis de pregrado, Universidad María Auxiliadora]. Repositorio de la Universidad María Auxiliadora. <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/1454>
- Saavedra, J., & Delgado, J. M. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176
- Salanova, M., & Llorens, S. (2016). La salud organizacional: Un modelo integrado. *Psicothema*, 28(2), 175-182. <https://doi.org/10.7334/psicothema2015.242>
- Sánchez, M. (2022). *Prolaboral: Riesgos de trabajar en el aeropuerto: pista de aterrizaje*. <https://www.prolaboral.com/es/blog/riesgos-trabajar-aeropuerto.html>
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 27–41.
- Sousa, C., Araújo, T. M., Gomes, I., & Freitas, K. (2021). Insatisfação com o trabalho, aspectos psicossociais, satisfação pessoal e saúde mental de trabalhadores e trabalhadoras da saúde. *Cadernos de Saúde Pública*, 37(7), e00246320. <https://doi.org/10.1590/0102-311X00246320>
- Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, cause, and consequences*. Sage Publications.

- Stein, M., Schümann, M., Teetzen, F., Gregersen, S., Begemann, V., & Vincent-Höper, S. (2021). Supportive leadership training effects on employee social and hedonic well-being: A cluster randomized controlled trial. *Journal of Occupational Health Psychology, 26*(6), 599–612. <https://doi.org/10.1037/ocp0000300>
- Trinidad-López, J., & Escobar-Galindo, C. (2022). Factores de riesgos Psicosociales y Satisfacción Laboral en personal administrativo de una universidad privada. *Revista Herediana de Rehabilitación, 5*(2), 30-37. <https://doi.org/10.20453/rhr.v5i2.4361>
- Twumasi, E. (2020). Mediation effects of job satisfaction and work engagement on the relationship between organisational embeddedness and affective commitment among frontline employees of star-rated hotels in Accra. *ScienceDirect, 7*(1), 146-152. <https://doi.org/10.1016>
- Vargas, F., & Machicao, C. (2020). Estudio comparativo del compromiso organizacional en trabajadores con y sin hijos, dentro de una empresa industrial en la ciudad de La Paz. *Fides et Ratio - Revista de Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Bolivia, 20*(20), 17-36. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2071-081X2020000200003&script=sci_abstract
- Ventura, J., & Caycho, T. (2017). El coeficiente Omega: un método alternativo para la estimación de la confiabilidad. *Revista Latinoamérica de Ciencias Sociales, niñez y juventud, 15*(1), 625-627. <https://www.redalyc.org/pdf/773/77349627039.pdf>
- Ventura, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista cubana de salud pública, 43*(4). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000400014
- Vincent, C., O'Rourke, L., & Dufresne, A. (2011). *La gestión del estrés y las consecuencias de la salud de los trabajadores*. Ediciones del Renouve
- Warr, P. B., Cook, J. D., & Wall, T. D. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology, 52*(2), 129-148.
- Wei, X., Zhang, X., & Chen, Y. (2020). Organizational commitment, work engagement and job satisfaction among Chinese health workers: A structural equation modeling approach. *BMC Health Services Research, 20*(1), 1–11.

<https://doi.org/10.1186/s12913-020-05742-2>

- Wei, L., Le, Y., Shi, K., Xiao, Z., Can, L., Ting, L., & Pei, W. (2020). Work engagement as a mediator between organizational commitment and job satisfaction among community health-care workers in China: a cross-sectional study. *PublMed*, 25(6), 666-674. <https://doi.org/10.1080/13548506.2019.1634821>
- Willis Towers Watson (2022). *More than half of employees are open to leaving their employer: Global Benefits Attitudes Survey 2022 (infographic)*. <https://www.wtwco.com/es-cl/insights/2022/04/infographic-more-than-half-of-employees-open-to-leaving-employer>
- Wood, P., & Bakker, A. (2019). *Medición Engagemnet Latinoamérica*. <https://fch.cl/wp-content/uploads/2020/06/estudio-engagement-2019-latam- circular-hr-com.pdf>
- Wright, T. A., & Bonett, D. G. (2007). The role of work satisfaction in the prediction of job performance and organizational commitment. *Journal of Applied Psychology*, 92(1), 165-171. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.1.165>
- Zeta, A., Benites, C., Jiménez, R., & Abanto, L. (2020). Clima organizacional y liderazgo de servicio como antecedente de la satisfacción laboral en una institución educativa rural. *Conrado*, 16(76), 113-122.

ANEXOS

Anexo 1. Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Factores psicosociales	Los factores psicosociales son condiciones del trabajo relacionadas con la organización, el puesto, las tareas y el ambiente, que pueden influir positiva o negativamente en el desempeño laboral y la salud de los trabajadores (Gil et al., 2016).	Definida por el puntaje alcanzado en el Cuestionario Batería "UNIPSICO"	<p>Conflicto de rol</p> <p>Ambigüedad</p> <p>Carga de trabajo</p> <p>Apoyo social</p> <p>Conflicto personal</p> <p>Conflicto trabajo – familia</p>	<p>Inconsistencia de responsabilidades</p> <p>Expectativas contradictorias</p> <p>Falta de claridad en los objetivos</p> <p>Falta de definición en las funciones</p> <p>Ambigüedad en la toma de decisiones</p> <p>Inseguridad en el desempeño esperado</p> <p>Exceso de tareas</p> <p>Poco tiempo para completar tareas</p> <p>Alta presión laboral</p> <p>Relaciones laborales positivas</p> <p>Acceso a recursos de ayuda</p> <p>Sentimiento de pertenencia</p> <p>Dificultades emocionales relacionadas con el trabajo</p> <p>Falta de equilibrio emocional en el trabajo</p> <p>Estrés causado por preocupaciones personales</p> <p>Tiempo insuficiente para la vida familiar</p> <p>Interferencia del trabajo en la vida personal</p> <p>Estrés por el manejo de roles laborales y familiares</p>	Escala ordinal

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Satisfacción Laboral	La satisfacción laboral se puede definir como una respuesta emocional positiva al trabajo que surge de una evaluación de si un trabajo satisface o permite que se cumplan los valores laborales de un individuo (Arias et al., 2017).	Se define como el puntaje alcanzado en la Escala de satisfacción laboral: Desarrollada por Warr, Cook y Wall	Factores Intrínsecos Factores Extrínsecos	Satisfacción con el contenido del trabajo Autonomía en el trabajo Reconocimiento personal Desarrollo profesional Sentido de realización Condiciones físicas de trabajo Compensación y beneficios Relaciones interpersonales Seguridad laboral Cultura organizacional	Escala ordinal

Anexo 2. Fiabilidad y normalidad de los instrumentos

Fiabilidad para factores psicosociales

Variables y dimensiones	Cronbach's α	McDonald's ω
Autonomía	0.70	0.77
Conflicto de rol	0.75	0.76
Ambigüedad	0.81	0.82
Carga de trabajo	0.79	0.80
Apoyo social	0.73	0.81
Conflictos interpersonales	0.83	0.84
Conflicto trabajo familia	0.82	0.83

Fiabilidad para Satisfacción laboral

Variables	Cronbach's α	McDonald's ω
Factores intrínsecos	0.90	0.90
Factores extrínsecos	0.89	0.89
Satisfacción laboral	0.94	0.95

Normalidad para FP y SL

Variables	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	p
Autonomía	0.098	103	0.02
Conflicto de Rol	0.110	103	0.00
Ambigüedad	0.136	103	0.00
Carga de Trabajo	0.121	103	0.00
Apoyo social	0.101	103	0.01
Conflictos Interpersonales	0.152	103	0.00
Conflicto Trabajo-Familia	0.114	103	0.00
SL	0.071	103	,200*

Anexo 3. Instrumentos

FICHA SOCIO LABORAL

Instrucciones

Le solicitamos responda este cuestionario. Con estos datos no pretendemos identificarle. Su objetivo es poder agrupar las respuestas con las de otros compañeros con características similares a las solicitadas. Reiteramos el carácter confidencial de sus datos para la presente investigación.

Seleccione la alternativa que mejor se ajuste a su condición personal laboral y complete la información solicitada.

a) **Sexo:** Hombre Mujer

b) **Rango de edad:** Menos de 26 años () 26 a 35 años () 36 a 45 años ()
46 a 55 años () Más de 55 años ()

c) **Puesto de trabajo** _____

d) **Área de trabajo** _____

e) **Modalidad de Trabajo actual**

- () Presencial () Asisto físicamente a la empresa)
() Remoto (trabajo en casa) () Mixto (presencialmente + virtual)

f) **Antigüedad en el Puesto**

- () Menos de 3 años () 3 años 1 día - 6 años
() 6 años 1 día - 10 años () Más de 10 años

g) **Tipo de Condición Laboral:**

- () Contrato a plazo indeterminado, indefinido, nombrado. Sin fecha de término.
() Contrato a plazo determinado, modalidad. Con fecha de término.
() Contrato a tiempo parcial, medio tiempo. Jornada menor a 4 horas diarias, 23.59´ horas a la semana como máximo.

h) **¿Le preocupa su estabilidad laboral:**

0	1	2	3	4
Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO Y SUS CONSECUENCIAS

A continuación, hay algunas afirmaciones en relación con su trabajo y sobre las consecuencias que se derivan de esa relación para usted como trabajador. Piense con qué frecuencia le surgen a usted esas ideas o con qué frecuencia las siente, teniendo en cuenta la escala que se le presenta a continuación. Para responder seleccione la alternativa (el número) que más se ajusta a su situación:

0	1	2	3	4
Nunca	Raramente: algunas veces al año	A veces: algunas veces al mes	Frecuentemente: algunas veces por semana	Muy frecuentemente: todos los días
1) En este trabajo poseo independencia para decidir cómo hacerlo.				0 1 2 3 4
2) El trabajo me proporciona posibilidades de utilizar mi iniciativa.				0 1 2 3 4
3) Para hacer mi trabajo dependo de lo que me dice o manda mi superior o jefe/a directo/a.				0 1 2 3 4
4) Considero que mi trabajo me proporciona suficiente autonomía.				0 1 2 3 4
5) Puedo determinar mi ritmo de trabajo.				0 1 2 3 4
6) Tengo que hacer cosas de forma diferente a como pienso que deben hacerse.				0 1 2 3 4
7) Se me pide que realice funciones y tareas para las que no estoy autorizado/a.				0 1 2 3 4
8) Tengo que trabajar con dos o más grupos que hacen las cosas de manera bastante diferente.				0 1 2 3 4
9) Recibo demandas incompatibles de dos o más personas.				0 1 2 3 4
10) Se me asignan tareas/funciones sin los recursos y medios materiales necesarios para realizarlas.				0 1 2 3 4
11) Conozco el grado de autoridad que tengo en mi trabajo.				0 1 2 3 4
12) Los objetivos y metas de mi trabajo son claros y están planificados.				0 1 2 3 4
13) Conozco cuáles son mis responsabilidades en el trabajo.				0 1 2 3 4
14) Conozco los criterios con los que me evalúan.				0 1 2 3 4
15) Sé exactamente lo que se espera de mí en el trabajo.				0 1 2 3 4
16) Cuando está trabajando, ¿se encuentra con situaciones especialmente duras?				0 1 2 3 4

17) ¿Ha tenido que hacer más de una cosa a la vez?	0 1 2 3 4
18) ¿Ha tenido problemas con su trabajo debido a que se ha ido complicando progresivamente?	0 1 2 3 4
19) ¿Debe trabajar con un ritmo demasiado rápido?	0 1 2 3 4
20) ¿Le ocurre que no tiene tiempo suficiente para completar su trabajo?	0 1 2 3 4
21) ¿Piensa que tiene que hacer un trabajo demasiado difícil para usted?	0 1 2 3 4
22) ¿Se siente apreciado en el trabajo por su superior/a directo/a?	0 1 2 3 4
23) ¿Se siente apreciado/a en el trabajo por sus compañeros/as?	0 1 2 3 4
24) ¿Se siente apreciado/a en el trabajo por la dirección del centro?	0 1 2 3 4
25) ¿Con qué frecuencia le ayuda el superior/a directo/a cuando surgen problemas en el trabajo?	0 1 2 3 4
26) ¿Con qué frecuencia le ayudan sus compañeros/as cuando surgen problemas en el trabajo?	0 1 2 3 4
27) ¿Con qué frecuencia le ayuda la dirección del centro cuando surgen problemas en el trabajo?	0 1 2 3 4
28) ¿Con qué frecuencia tiene conflictos con su superior/a directo/a?	0 1 2 3 4
29) ¿Con qué frecuencia tiene conflictos con sus compañeros/as?	0 1 2 3 4
30) ¿Con qué frecuencia tiene conflictos con los clientes?	0 1 2 3 4
31) ¿Con qué frecuencia tiene conflictos con la dirección del centro o de la organización?	0 1 2 3 4
32) ¿Con qué frecuencia tiene conflictos con otros trabajadores del centro?	0 1 2 3 4
33) Las obligaciones de mi trabajo interfieren con mi vida familiar.	0 1 2 3 4
34) Las obligaciones familiares me impiden hacer cosas de mi trabajo.	0 1 2 3 4
35) El estrés y los problemas del trabajo me dificultan cumplir con las obligaciones familiares.	0 1 2 3 4
36) Mi vida en casa interfiere con mis responsabilidades del trabajo (p.e. puntualidad, hacer horas extras).	0 1 2 3 4
37) Debido a las obligaciones de mi trabajo tengo que cambiar los planes familiares (p.e., viajes, reuniones).	0 1 2 3 4
38) El estrés y los problemas familiares me dificultan cumplir con las obligaciones de mi trabajo.	0 1 2 3 4

Anexo 4: Permiso de centro



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario de la consolidación de nuestra Independencia y de la
conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Santiago de Surco, **17 OCT 2024**

Oficio N° 257-2024-SEMSAC/GSD

Señores:
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ
Facultad de Ciencias Humanas
PRESENTE. -

Asunto : Autorización para aplicación de instrumentos psicológicos
a personal de SEMAN PERÚ SAC – Tesis de estudiante

1.- Nos es grato saludarles cordialmente y, en atención a su comunicación, expresamos nuestra conformidad y autorización para el ingreso del estudiante **Calderón Hinostroza Jherson Jesús**, de la carrera profesional de Psicología, a las instalaciones de SEMAN PERÚ S.A.C., con el propósito de aplicar instrumentos psicológicos al personal de nuestra organización, en el marco de la tesis titulada:

"Factores psicosociales y satisfacción laboral en personal del SEMAN, Región Lima 2024".

2.- En tal sentido, la actividad deberá realizarse en **coordinación con esta Gerencia**, observando estrictamente los lineamientos vigentes de **bioseguridad, ética profesional y confidencialidad**, y considerando que su finalidad es exclusivamente académica.

3.- Agradecemos la iniciativa académica y reiteramos nuestra disposición a contribuir con el desarrollo de investigaciones que fortalezcan la comprensión de factores humanos en el ámbito laboral.

4.- Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y deferente estima.

Dios guarde a Ud.
El Mayor FAP
JOSE TORRES CARREÑO

Gerente de Seguridad Operacional y
Salud Ocupacional

DISTRIBUCIÓN:

Copia: Archivo
17-10-2024

Anexo 5: Autorización de uso de instrumentos



pedro.gil-monte@uv.es

para mí ▾

📧 lun, 16 jun, 4:32 (hace 8 días)



Traducir al español



Estimado Calderon Hinostroza Jherson Jesus:

Le adjunto las escalas de la Bateria UNIPSICO, algunos artículos sobre su validez y fiabilidad y un vídeo sobre su funcionamiento:

<https://www.uv.es/unipsico/Bateria-UNIPSICO/index.htm>

Además, en los siguientes vínculos puede encontrar un par de tesis doctoral que le pueden resultar de ayuda para ver la presentación de resultados:

<https://roderic.uv.es/items/e12c72eb-6cda-496b-926d-214170fc640e>

<https://roderic.uv.es/items/42bc9b9b-a364-414c-9d4a-65af12167a57>

Un cordial saludo,

Pedro R. Gil-Monte

Pedro R. Gil-Monte, PhD

Professor of Social and Organizational Psychology Dep. of Social Psychology (University of Valencia) Avda. Blasco Ibáñez, 21; 46010 Valencia

Tfno: +34-963864564 FAX: +34-963864668

Activar Windows

Ve a Configuración para activar Windows.

Me dirijo a usted con el fin de solicitar la autorización formal para utilizar el instrumento(s) de evaluación psicológica Escala de Satisfacción Laboral , de su autoría y/o bajo su distribución, en el marco exclusivo de este trabajo académico.

El estudio será realizado con fines estrictamente científicos y académicos, bajo supervisión ética y respetando todas las normas de confidencialidad y uso responsable de instrumentos psicológicos.

Agradezco de antemano su tiempo y atención, y quedo atenta/o a su respuesta.

Cordialmente,
Calderon Hinostroza Jherson Jesus
47254913 DNI
Universidad Autonoma del Peru
Jcalderonh@autonoma.edu.pe
609-335-5450



walter lizandro arias gallegos

para mí ▾

22:27 (hace 17 minutos)



Estimado Jherson Jesus Calderon Hinostroza , a su solicitud , doy la autorización para el uso del instrumento.

Le deseo éxitos en el desarrollo de su trabajo .

Atte.
Walter Lizandro Arias Gallegos

Activar Windows

Ve a Configuración para activar Windows.

ANEXO 6:
CARTA DE PERMISO PARA EL DEPARTAMENTO DE LA FUERZA ARMADA



*Año de la Unidad, Paz y el Desarrollo *

Lima Sur, 30 de Septiembre del 2023

Dr. José Torres Carreño
Gerente de Seguridad Operacional y Salud ocupacional de SEMAN Perú SAC
Santiago de Surco

De nuestra mayor consideración
Presente. -

Es grato dirigimos a Usted para expresarle nuestro cordial saludo a nombre de las autoridades de la Universidad Autónoma del Perú y el propio, así mismo, aprovechamos la oportunidad para solicitarle autorice el ingreso a la institución que Ud. dignamente dirige, de nuestro estudiante de la Carrera Académica Profesional de Psicología-Facultad de Ciencias Humanas, quien como parte de la tesis titulada: *"Factores psicosociales y satisfacción laboral en personal del SEMAN, Región Lima 2023"*, desea aplicar pruebas psicológicas dirigido al personal del de su representada Institución. Todo ello servirá para el recojo de datos para la mencionada investigación. La persona encargada que realizará dicha actividad es:

CALDERON HINOSTROZA JHERSON JESUS

DNI:47254913

El se pondrá en contacto para coordinar con Ud. los detalles pertinentes.

Esperando contar con su valioso apoyo y agradeciendo a su gentil deferencia, reitero mi cordial saludo.

Atentamente



Tanih Cubas Romero
Directora,
Escuela Profesional de Psicología



Campus Lima Sur: Panamericana Sur Km. 26.3 - Villa El Salvador
Central Telefónica: 715 3335
www.autonoma.pe