



FACULTAD DE PSICOLOGIA Y CIENCIAS SOCIALES

“Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral”

Estudiante: Albarrán, Fernando Agustín

Legajo: 26088

Director/es: Andrada, Erica

Trabajo Final de Integración para acceder al título de Licenciado en Psicología

2024

A handwritten signature in black ink, enclosed in a light gray rectangular box. The signature is cursive and appears to read 'Ruth Fische'.

Arg. Ruth Fische Rectora UFLO

1 Formulario de autorización para la publicación de obras en el repositorio digital institucional de la UFLO Universidad

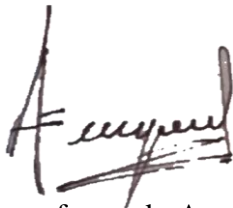
[RIUFLO](#) - *Repositorio Institucional de la Universidad de Flores* - fue creado para gestionar y mantener una plataforma digital de acceso libre y abierto para la difusión de la creación intelectual de la Universidad de Flores.

El autor cede a la Universidad de forma gratuita pero no exclusiva, los derechos de reproducción, de distribución y de comunicación pública de su obra, a través del [RIUFLO](#). Por lo tanto, la Universidad adopta para los ítems allí depositados la Licencia Creative Commons [atribución - no comercial 4-0 internacional](#) que siempre requerirá que se cite la fuente y se reconozca la autoría. De solicitar otras limitaciones, el autor podrá detallarlas en forma expresa o a través de la elección de otro modelo de [Licencia](#).

Autorizo la publicación de la obra en el RIUFLO (seleccionar una opción):

A partir del día de la fecha de aprobación del TFI

Lugar y fecha: Neuquén, 15/10/2024



Albarran fernando Agustín

Firma y aclaración del autor:

Contenido

1	Formulario de autorización para la publicación de obras en el repositorio digital institucional de la UFLO Universidad	2
2	Resumen.....	5
3	Introducción:	6
3.1	Delimitación del Objeto de Estudio:	6
3.2	Justificación.....	8
3.3	Objetivos.....	10
3.4	Hipótesis de Investigación.....	11
4	Antecedentes	11
5	Marco teórico:.....	17
5.1	Salud:.....	17
5.2	Salud ocupacional:.....	17
5.3	Riesgo:.....	18
5.4	Factor psicosocial y factor de riesgo psicosocial:	18
5.5	Satisfacción Laboral:	22
5.6	Enfoques de la satisfacción laboral	24
5.7	Departamento de recursos humanos	25
6	Método	28
6.1	Definición de variables	28
6.2	Diseño de estudio.....	33

6.3	Muestra:	34
6.4	Criterios	34
6.5	Instrumentos	35
6.5.1	Cuestionario Copsoq-ARG:.....	35
6.5.2	Cuestionario de Satisfacción Laboral:	37
6.6	Procedimiento:.....	38
7	Resultados	40
7.1	Resultados según variables sociodemográficas.....	40
7.2	Análisis del cuestionario Copsoq-ARG por dimensiones	41
7.3	Análisis de cuestionario Satisfacción laboral	51
8	Discusión.....	52
9	Conclusion	55
10	Aportes y contribuciones.....	56
11	Limitaciones	57
12	Líneas de investigación futuras	58
13	Propuesta de intervención.	58
14	Referencias:.....	63
15	Anexos.....	67

2 Resumen

Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción laboral:

El presente Trabajo Final integrador tiene como objetivo general explorar qué factores de riesgo psicosocial afectan actualmente a los trabajadores del departamento de recursos humanos de empresas de la provincia del Neuquén e identificar como se ve afectada su satisfacción laboral. Mediante una metodología empírica, cuantitativa, no experimental, con un diseño descriptivo de corte transversal. Se administra como instrumentos de evaluación el COPSQ-ARG (2022) versión corta, para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial presentes en la tarea de los trabajadores y, por otro lado, para la segunda variable en estudio se utilizó la escala de satisfacción laboral genérica (Mac Donald & Mac Intyre, 1997) con su respectiva validación en la población argentina (Salessi & Omar, 2016). Se utilizó una muestra conformada por 40 trabajadores, que cuentan entre uno a diez años de experiencia y son pertenecientes al departamento de Recursos humanos de empresas de la provincia de Neuquén. Entre los resultados se encuentra al 40% del personal expuesto a valores altos de riesgo para la dimensión de doble presencia, mientras que un 80% restante está expuesto a valores moderados para las demás dimensiones, destacando a la dimensión exigencias en el trabajo y relaciones interpersonales con valores moderados altos. Se corrobora la segunda hipótesis en la cual los factores de riesgo psicosocial afectan a la satisfacción laboral dejando un 55% del personal con niveles bajos, se concluye en que la presencia de factores de riesgo afecta indirectamente a la satisfacción laboral.

Palabras clave: Factores de Riesgo Psicosocial - Riesgos Psicosociales – Satisfacción Laboral - Recursos Humanos.

3 Introducción:

3.1 Delimitación del Objeto de Estudio:

Según lo planteado por la Universidad Metropolitana para la Educación y el Trabajo (UMET) Neffa, J.C (2017), hace alusión que, en Argentina, los riesgos psicosociales del trabajo son problemas que permanecen en gran parte invisibilizados, que no son reconocidos por las empresas u organizaciones, las aseguradoras en riesgos de trabajo ni por las agencias estatales. Tampoco es una temática tratada de manera adecuada en la legislación argentina de los riesgos del trabajo, ni en los convenios colectivos de trabajo locales que conservan una visión tradicional y antigua sobre la salud laboral enfocada en lo físico, apartando las dimensiones psíquicas y mentales de los trabajadores. Esto deja como resultado que el padecer ligado a los riesgos psicosociales queden relegados al plano subjetivo e individual del trabajador que, generalmente es culpabilizado o estigmatizado de no tener capacidad de adaptación sin que aún exista una política integral de diagnóstico, prevención y reparación de estos riesgos.

En otro artículo, Neffa (2019) pone en evidencia cómo el aumento de sufrimiento psíquico y mental en el ámbito laboral y el incremento de los riesgos psicosociales se explican por la intensificación del proceso de trabajo gracias al incremento de la competencia a nivel mundial, el cual presiona a países y empresas por realizar recortes, ser más productivos, innovadores y brindar servicios de calidad.

Es así como, actualmente, el mundo laboral está siendo atravesado por cambios significativos en la naturaleza de los empleos y las habilidades necesarias requeridas para llevarlos a cabo, redefiniendo la forma en que las personas trabajan y equilibran su vida personal y profesional. Esto representa tanto oportunidades como retos para los trabajadores y las organizaciones. A su vez, posibilita que los psicólogos laborales y otros profesionales de la salud,

puedan repensar las prácticas laborales y poner el foco en la salud de los trabajadores, ya que el costo humano como el económico son significativos y resultado de las formas de trabajar existentes. Kindruk (2016) explica cómo históricamente, los accidentes laborales y los riesgos en el trabajo se relacionaban principalmente con lesiones físicas como enfermedades cardio-respiratorias, sedentarismo, obesidad, entre otras; lo que pone en evidencia que la mayoría de las causas se derivan de aquellos trabajos que requieren un alto esfuerzo físico por parte de la persona y solo se tenía en cuenta dichas causas físicas sin dar lugar a las emocionales y/o sociales. Sin embargo, en las últimas décadas, se ha comenzado a desplazar la atención hacia los riesgos psicosociales derivados de la organización del trabajo, gracias a que Psicólogos, académicos y sindicatos comenzaron a enfatizar la importancia de este tipo de riesgos en el entorno laboral y dan cuenta que no solo afecta físicamente, sino que afecta al entorno bio-psico-social de la persona.

Las personas pueden vivir y percibir su trabajo como satisfactorio, así como también se puede convertir en un sufrimiento que adopta diversas modalidades. Debido a ello padecimientos cada vez más extendidos categorizados como *estrés, burnout, depresión, violencia laboral, fatiga crónica, trastornos del sueño, adicciones, etc.*, ameritan ser objeto de preocupación en el mundo del trabajo y estimular la aparición de estudios que permitan comprender y prevenir estas problemáticas, dándole protagonismo a lo que se ha mencionado en el presente trabajo y hoy conocemos como Factores de riesgo Psicosociales.

De hecho, algunas investigaciones (Werther y Davis, 1995; Salazar A., 2002) argumentan que aquellas personas que experimentan insatisfacción en su trabajo perciben un deterioro significativo en su salud física y mental, ya que son predisponentes a disminuir su rendimiento laboral, tener conflictos, y presentar altas tasas de ausentismo. Asimismo, consideran aportes desde la psicología humanista argumentando que la satisfacción de los empleados debe ser un

objetivo legítimo en cualquier institución y deben proveer las situaciones laborales que representen desafíos y recompensas intrínsecas a sus empleados.

En este marco, se resalta la importancia de la enorme y compleja tarea que tienen las ciencias sociales del trabajo en nuestro país, de investigar la realidad vigente de los diferentes espacios laborales. Ante esto, es oportuno poder analizar los factores de riesgo psicosocial en una muestra del personal de recursos humanos, por lo que es posible guiar la presente investigación con las siguientes interrogantes; ¿Qué factores de riesgo psicosocial presencian los trabajadores del departamento de RRHH en el 2024? ¿Existe algún impacto en la satisfacción de los trabajadores a causa de los riesgos psicosociales que presencien?

3.2 Justificación

En Argentina es muy limitada y escasa la investigación con respecto al estudio de los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral; a su vez no hay investigaciones en el territorio que se haya hecho en la población objeto de estudio.

Dicho esto, la presente investigación se posa en la búsqueda de corroborar o refutar la hipótesis inicial de qué “los trabajadores del departamento de Recursos humanos de las empresas de la provincia de Neuquén son afectados por los factores de riesgos psicosocial presentes, el cual se hipotetiza que estos impactan negativamente en la satisfacción laboral de los mismos”. Se parte de la premisa que las repercusiones en una organización derivadas de los riesgos psicosociales se puede incluir manifestaciones como un aumento en niveles de estrés laboral que tiene como problemas visibles el ausentismo laboral, rotación frecuente de personal, irritabilidad en los mismos, dificultad para concentrarse, aumento de accidentes laborales, bajo rendimiento laboral, así como el incremento en el consumo de sustancias legales e ilegales que pueden agravar la salud. Asimismo, los factores de riesgo psicosocial pueden afectar la esfera relacional

socio-familiar y producir problemas osteomusculares a nivel personal (Grupo de Estudios en Salud Ambiental y Laboral 2021). Ante dichas consecuencias, sí el trabajador está expuesto por un tiempo prolongado y persistente a estos factores puede dar lugar a enfermedades más graves, como enfermedades cardiovasculares, hipertensión, úlceras pépticas, depresión, síndrome de burnout, entre otros trastornos (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2010).

Mediante la utilización de instrumentos validados en la población argentina como el COPSOQ-ARG versión corta, permite identificar qué factores están afectando negativamente a la salud de los trabajadores del departamento de recursos humanos y a su vez, con la implementación del instrumento “satisfacción laboral genérica” se pueda visualizar cual es la satisfacción laboral de dichos empleados y así lograr describir ambas variables para corroborar o refutar la hipótesis planteada.

Impulsada por la problemática qué afecta a los trabajadores en el ámbito donde se transcurre gran parte de la vida, la presente investigación es motivadora e informa a que cobre mayor importancia el rol de los profesionales de la salud del trabajo, en este caso del psicólogo laboral. En argentina, el rol del psicólogo laboral no está debidamente delimitado y sus objetivos suelen no estar suficientemente claros (Pozzo, et al 2023). Como profesional de la salud, se sabe que el deber está en poner el foco en la promoción, prevención, tratamiento y mantenimiento de la salud de los trabajadores, aunque al rol del psicólogo laboral, al menos en la Argentina, está sesgado y reducido a un punto de vista clínico en el ámbito empresarial, lo qué lo lleva a ocupar comúnmente puestos de reclutamiento y selección de personal debido a las competencias desarrolladas en el estudio de la profesion. Es por ello, que a dicho rol se le añade el desafío de comenzar a contribuir y consolidar una identidad profesional en base a la especialidad y desarrollo profesional, así como también emprender en una problematización de las tensiones que impulsan o atraviesan la subjetividad de los trabajadores; No trabajar de manera aislada en las

personas sino entender la realidad organizacional y su interacción con las partes que la componen, y poder así conjugar personas, procesos, sistemas, actantes. Es decir que dicho rol se debe emprender en contribuir a la transformación de la organización en un mejor espacio de realización social de quienes viven e interactúan en el proceso, en la misma medida en que se contribuye al logro de los objetivos institucionales al nivel de: productos, resultados e impactos (Pineda, 2021).

Siguiendo esta línea, debido al impacto y modificación sobre la naturaleza de las tareas, como la virtualización del trabajo y la irrupción de la inteligencia artificial, fruto de un escenario en el que el mercado económico, la competitividad, la búsqueda de los grandes empresarios por lograr el mayor beneficio posible en términos monetarios; es menester tener en consideración que no es un panorama en el cual implementar cambios para contrarrestar o eliminar los factores de riesgo psicosocial que afectan a sus trabajadores sea una tarea sencilla, debido a que se requiere de tiempo, dinero y predisposición por parte de los líderes, que a su vez acarrea el desafío para los psicólogos laborales en cambiar el paradigma y sesgo que atraviesa la praxis.

En definitiva, la presente investigación encamina a brindar herramientas que pueden ser utilizadas y/o aplicadas en otras empresas u organizaciones con el fin de conocer y analizar el contexto en el que se desenvuelven, brindar un acercamiento hacia cómo se interpreta una de las realidades del trabajador a través de los factores de riesgo psicosociales, así como también impulsar a más investigaciones en diferentes contextos y poblaciones.

3.3 Objetivos

General:

Explorar qué factores de riesgo psicosocial afectan a los trabajadores del departamento de Recursos humanos y en cómo se ve afectada su satisfacción laboral.

Específicos:

- Describir los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores del departamento de recursos humanos de la provincia de Neuquén.
- Registrar los niveles de satisfacción laboral en los trabajadores del departamento de recursos humanos de la provincia de Neuquén.
- Describir qué impacto tienen los factores de riesgo psicosociales sobre la satisfacción laboral de los trabajadores del departamento de RRHH de la provincia de Neuquén.

3.4 Hipótesis de Investigación

Hipótesis 1: Los trabajadores del departamento de Recursos humanos de la provincia de Neuquén presentan altos niveles de riesgos psicosociales.

Hipótesis 2: Los factores de riesgo psicosocial impactan negativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores del departamento de Recursos humanos.

4 Antecedentes

Jiménez et al (2018) en una revisión de literatura científica sobre la satisfacción laboral, con el objetivo de identificar cuál es el conocimiento que se tiene de la satisfacción laboral en España y América latina en los últimos 15 años. Se implementó la búsqueda y organización de estudios científicos relacionados a la satisfacción laboral provenientes de bases de datos como Dialnet, Redalyc, Scielo y Google académico. Dentro de los resultados se encontró que es complejo definir la satisfacción laboral pero los autores coinciden en que es una concepción realizada por los trabajadores y es influenciada por factores intrínsecos propios de las características de la persona, como factores conductuales y emocionales así como también es influenciada positiva o negativamente por factores extrínsecos provenientes de la empresa

asociados al clima organizacional como por ejemplo, cantidad de horas de trabajo, salario, estabilidad, autonomía, prácticas de recursos humanos y liderazgo. Es pertinente mencionar que la variable en estudio está influenciada negativamente por variables que afectan a la persona como síndrome de burnout, agotamiento emocional, despersonalización, rotación de personal, factores de riesgo psicosocial como el apoyo social o posibilidades de desarrollo. Cuando se habla de las consecuencias de la satisfacción laboral se encontró que un aumento positivo de la misma se ve influenciado en cómo la persona se compromete con la organización y, a su vez, a mayores niveles de satisfacción y compromiso se asocia con organizaciones más saludables. Por la misma línea, se destaca que prácticas flexibles de recursos humanos influyen de manera positiva en la satisfacción de los trabajadores.

Flores Arcaya (2020) en su tesis de maestría titulada “Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en el personal de la oficina central Nacional - interpol lima, Perú. Planteó como objetivo determinar la relación existente entre los factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral del personal y determinar las relaciones existentes entre la dimensión trabajo activo, apoyo social, compensaciones en el trabajo y doble presencia con la satisfacción laboral. Con una metodología cuantitativa, descriptiva y correlacional no experimental de corte transversal y utilizando como instrumentos de medición el cuestionario SUCESO-ISTAS 21 y el cuestionario de satisfacción laboral S20/23, se selecciona una muestra de 80 colaboradores de la oficina central nacional interpol, Lima. Entre los resultados se encontró que los factores de riesgos psicosocial muestran que ante mayor exposición y presencia de factores de riesgo, menor nivel de satisfacción laboral. En términos estadísticos, se concluye que más del 97% de los colaboradores evaluados presentaron niveles altos y medios de exposición a factores de riesgo psicosocial, que a su vez más del 97% mostraron niveles de indiferencia en satisfacción laboral, interpretando que el personal no cuenta con adecuadas exigencias laborales debido a que su labor

y habilidades son obstaculizadas por la falta de apoyo y cooperación entre sus pares y falta de liderazgo para ejercer un buen trabajo dentro de la institución. La mala percepción de satisfacción laboral por parte de los evaluados está sujeta a la mala compensación y falta de reconocimiento, destacando que aquella institución que cuente con un plan que resguarde y preserve al trabajador contra los factores de riesgo psicosocial, el trabajador podrá percibir su satisfacción laboral de una forma positiva, que a su vez alcanzara a mejorar también su vida personal.

Por otro lado, Se encontró que Ángel, R. et al (2021) para su tesis de grado, llevó a cabo una investigación de tipo descriptivo-correlacional, con el objetivo de investigar la relación de motivación y satisfacción laboral y su asociación al riesgo psicosocial bajo una metodología de muestreo no probabilístico intencional de un total de 45 participantes pertenecientes al área administrativa de una institución de educación superior privada de Colombia. Se implementó una Batería para evaluación de factores de riesgo psicosociales Bocanument y Bahamon (1993), y un cuestionario de motivación y Satisfacción Laboral creado por Claudia Maricela García Peña y al arribar a los resultados del estudio se encontraron niveles altos de motivación y satisfacción en los empleados siendo traducido en un sentido de identificación con la institución, gracias a una percepción de que la misma se preocupa, vela por el bienestar y mejora de las condiciones de trabajo, denotando buenos resultados en los niveles de satisfacción laboral, con capital psicológico saludable y motivado. A su vez, el estudio demuestra que la variable de riesgos psicosociales según el cargo, presentan niveles medios de exposición el cual están asociados a las condiciones internas del trabajo las cuales pueden afectar el desempeño, la gestión y la realización de la tarea. Esto refleja que, al relacionar los riesgos psicosociales con la satisfacción y motivación laboral se evidencian relaciones negativas entre las condiciones internas y condiciones externas indicando que, si no son tenidos en cuenta factores sociales, familiares, características de la organización, herramientas y las condiciones ambientales; se puede llegar a

afectar el desempeño laboral de los empleados, ya que esto puede desmotivar y no satisfacer las necesidades del trabajador, lo que en consecuencia afectaría la ejecución de las tareas llevadas a cabo por los mismos.

Siguiendo la misma línea, Olivares Cruz (2022) llevó a cabo una investigación no experimental, por medio de un enfoque cuantitativo descriptivo-correlacional con el objetivo de evaluar la relación de riesgos psicosociales y su incidencia en la satisfacción laboral utilizando una muestra de 35 trabajadores masculinos de una edad entre 18 y 71 años de una empresa de transporte de Guatemala. Dicha investigación se llevó a cabo en tiempos de pandemia, por lo cual el autor pone en evidencia un sesgo importante a causa de la tragedia atravesada y los niveles de estrés que perciben y afectan a los empleados. Para dicha investigación, se utilizó el Cuestionario del Trabajo de Karasek para medir los factores de riesgo psicosocial y la Escala de Satisfacción Laboral ESL-09. Dentro de los resultados se encontró que hay una correlación negativa fuerte entre las variables evaluadas lo que significa que, a menor presencia e incidencia de factores de riesgo psicosocial, mayores niveles de satisfacción laboral y viceversa.

Por último, dentro del contexto argentino se pueden destacar dos estudios encontrados con aportes interesantes. El primero es el llevado a cabo por Pujol-Cols (2019) donde en su artículo primero de su investigación “satisfacción laboral y salud, un análisis de efectos directos e indirectos en gerentes argentinos”, buscó examinar, mediante un diseño cuantitativo, correlacional y no experimental de corte transversal, la prevalencia de un conjunto de síntomas relacionados con la salud física, mental y analizar los efectos directos e indirectos de la satisfacción laboral a través de ecuaciones estructurales en una muestra no probabilística de 124 gerentes Argentinos que se desempeñaban en su rol tanto en organizaciones públicas como privadas de la ciudad de Mar del Plata, Buenos Aires. Para tal fin, utilizó como instrumento la examinación de los componentes afectivos de la satisfacción laboral a través de una versión en

español validada en el contexto argentino del Brief Index of Affective Job Satisfaction, y se realizó una escala ad hoc desarrollada específicamente para los fines de la presente investigación para evaluar la salud mental. A su vez, se evaluó la salud física empleando la versión en español del Physical Symptoms Inventory (PSI; Spector & Jex, 1998), el cual examina el grado de presencia de 18 síntomas relacionados con la salud física durante un período de 30 días. Dentro de los resultados se halló que aquellos directivos que experimentaron mayor satisfacción laboral tendieron a poseer estados mentales más saludables lo que, a su vez, se encontró relacionado con una mejor salud física. Es menester destacar que el 75% declararon haber sentido estrés, cansancio, tensión, nervios, desánimo y agotamiento mental en los últimos 30 días; un tercio mostró haber tenido dolencias físicas como dolores de espalda, cabeza, indigestión y fatiga. Entre el 10 y el 25% mostraron síntomas más severos como trastornos estomacales, erupciones cutáneas y/o diarrea y cerca del 10% reportó haber experimentado los síntomas más preocupantes del listado, como problemas de respiración, dolores en el pecho, fiebre, calambres estomacales, infecciones y/o mareos. El estudio concluye en base a los resultados que la satisfacción laboral no pareciera afectar la salud física de los participantes de manera directa, sino de modo indirecto, por medio de su impacto en la salud mental. Lo que significa que el trabajo pareciera asumir un rol protector en el bienestar de los individuos cuando este es capaz de brindarles oportunidades suficientes para satisfacer sus necesidades personales, generando así satisfacción laboral, ello deja la evidencia del importante rol que las organizaciones pueden tener para introducir cambios en las condiciones en las que los trabajadores se desempeñan y generar satisfacción laboral en los mismos.

Finalizando, tenemos a Castillo (2023) quien llevó a cabo una investigación con el objetivo de conocer la incidencia de factores de riesgo psicosocial presentes en una muestra no probabilística e incidental de 34 empleados del área de servicio social de la administración

pública de una ciudad de Río Negro, mediante la utilización de la metodología cuantitativa transversal, con un diseño no experimental y descriptivo. Utilizando el instrumento de análisis COPSOQ-ARG versión corta que permite medir, prevenir y vigilar los índices epidemiológicos en función de la exposición a los riesgos psicosociales de la salud en el trabajo, llega al resultado donde se observa que los trabajadores se encuentran expuestos a niveles altos de factores de riesgos psicosociales, principalmente a las dimensiones de exigencias psicológicas, doble presencia, apoyo social y liderazgo, demanda de trabajo, carga mental, contenido de la tarea, estima e inseguridad en el trabajo. El autor destaca que los factores de riesgo alto con necesidad de intervención inmediata son para las dimensiones de doble presencia e inestabilidad laboral. Se concluye de los resultados que, las demandas de la tarea, la calidad de apoyo social y liderazgo, control que el trabajador tenga sobre la tarea, tipo de contrato, estabilidad laboral y balance que se tenga en la vida laboral y personal, son factores que tienden a perjudicar la salud del trabajador y afectar a su entorno biopsicosocial si no son tenidos en cuenta, monitoreado u controlados generando signos de presencia de ansiedad y estrés.

Estos antecedentes destacan que los procesos de salud-enfermedad en el trabajo son temas de importancia social, debido a que afectan lo más valioso de las personas que es su bienestar en aquellos espacios donde obtienen, mediante el esfuerzo psíquico y físico, los recursos que necesitan para su sustento, su realización y productividad. Estamos hablando de temáticas que conservan toda su vigencia en un escenario de grandes transformaciones productivas, de nuevas formas de gestión de la fuerza de trabajo, el uso de nuevas tecnologías y renovados mecanismos de control, entre otros procesos que han impactado fuertemente sobre la naturaleza de las tareas, su organización y su cosmovisión. Esto deja la necesidad e importancia de seguir profundizando e investigando los riesgos laborales e identificar aquellos novedosos y sobre los que aún se conoce muy poco, así como también estudiar el cómo impactan en el bienestar y las percepciones

de los trabajadores de su trabajo para así poder encontrar propuestas e intervenciones tendientes a aminorar el impacto que se pueda ocasionar, prevenir y promocionar espacios más saludables.

5 Marco teórico:

Con el fin de poder comprender la presente temática de los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral, es pertinente contextualizar el marco teórico con los conceptos de salud, salud ocupacional y el significado de riesgo.

5.1 Salud:

La Organización Mundial de la Salud en la conferencia Internacional sobre Atención Primaria de la Salud define la salud como:

Un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no sólo la ausencia de enfermedad; es un derecho humano fundamental y que la consecución del nivel de salud más alto posible es un objetivo social prioritario en todo el mundo, cuya realización requiere la acción de muchos otros sectores sociales y económicos, además del sector sanitario. (OMS, 1978, p. 2).

Neffa (2015) sostiene que el concepto de salud fue evolucionando y en la actualidad es vista como el resultado del equilibrio entre las demandas y exigencias que percibe la persona por una parte y la autonomía personal, el cuidado de sí mismo y la permanente búsqueda de bienestar.

5.2 Salud ocupacional:

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo estadounidense (NIOSH) define la salud ocupación como la aplicación de la psicología para mejorar la calidad de vida laboral, garantizando la promoción y protección de la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores (Schaufeli, 2004).

Por otro lado, la OMS comprende que la Salud Ocupacional es la actividad preventiva, cuyo propósito es identificar, supervisar y controlar los factores de riesgo en lugares de trabajo. Plantea además la necesidad de generar y promover ambientes saludables que fomenten el desarrollo humano y profesional (OMS, 1978).

5.3 Riesgo:

En el contexto relevante, el concepto de riesgo siempre implica la presencia de un posible daño futuro, aún no concretado y dependiente de eventos o condiciones causales que no están completamente definidos mediante la identificación y caracterización. Así, cuando la ejecución de una tarea conlleva la posibilidad de sufrir daños en la salud, nos referimos a ello como riesgo laboral. En general, estos riesgos laborales suelen originarse a partir de condiciones de trabajo inapropiadas. De manera común, los elementos perjudiciales que afectan al entorno y a la salud se agrupan según categorías genéricas como mecánicos, físicos, químicos, biológicos y psicosociales (Collado, 2008).

5.4 Factor psicosocial y factor de riesgo psicosocial:

De acuerdo a la organización mundial de la salud (OMS) y la organización internacional del trabajo (OIT) (1984) definen al constructo como:

“Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo” (Comité Mixto OIT/OMS, 1984).

La presente definición es utilizada ya que cuenta con un punto de vista el cual tiene en consideración como la persona interactúa con las tareas en la cual se desenvuelve y, a su vez, como estas pueden influir de forma positiva o negativa en su rendimiento o salud. Por lo tanto, y siguiendo esta última línea, es menester realizar una diferencia conceptual entre factores psicosociales y factores de riesgo psicosocial, lo cual, es este último concepto una de las variables a evaluar en el presente trabajo.

Cuando se habla de factores psicosociales, se hace referencia a las condiciones de la tarea, la organización y el entorno social del trabajo que, en la interacción y percepción de la persona, pueden influir de forma positiva o negativa a la salud del trabajador y su rendimiento. Por otro lado, los factores de riesgo psicosocial, de acuerdo a Superintendencia de Riesgos del Trabajo - SRT- (2022) alude a la exposición del sujeto ante los factores psicosociales negativos y los estados de la organización, el cual van a tener alta probabilidad de afectar de forma nociva a su salud, ya sea ocasionando desmotivación, fatiga, estrés, insomnio, insatisfacción laboral, entre otros. Esto quiere decir que, el factor de riesgo es aquella condición de trabajo negativa en que la exposición de la persona al mismo, va a aumentar la probabilidad de la aparición de daño pudiendo afectar el desempeño, productividad, satisfacción y bienestar general de la persona. El factor de riesgo puede tratarse de una máquina que hace ruido o tiene partes móviles cortantes, una sustancia nociva o tóxica, la falta de orden y limpieza, una mala organización de los turnos de trabajo, el trabajo nocturno, mal clima laboral, etc.

Gomez (2009) refiere que el estrés es una de las consecuencias más comunes derivadas de los factores de riesgo psicosocial entendido como un desequilibrio que se percibe entre las demandas laborales y el control del individuo por realizarlas dando lugar a un desafío, un reto, o una amenaza. En ese orden de ideas, la falta de control sobre determinada situación percibida por el trabajador origina deterioro y alteraciones físicas y conductuales. Por tanto, el estrés es una

enfermedad laboral asociada a la exposición de factores y puede presentarse en colaboradores que ejerzan cualquier tipo de cargo.

Serrano y Vargas (2022) exponen los efectos y consecuencias de los factores de riesgo psicosocial el cual se muestran a continuación en la tabla 1.

Tabla 1. Efectos y consecuencias de los factores de riesgo psicosocial

Factor de riesgo psicosocial	Efectos en el trabajador	Consecuencias para la Organización
Sobrecarga laboral	Patologías físicas y mentales Afectación en las relaciones interpersonales	Ausentismo Disminución de la productividad, Alta tasa de rotación laboral
Inadecuado clima laboral	Desmotivación Baja productividad Fatiga	Mala experiencia para el cliente Ausencia de compañerismo, Disminución de adaptabilidad
Jornadas largas de trabajo	Sensación continua de cansancio, Atención dispersa Alteración en hábitos alimenticios	Aumento de accidentes laborales Descenso en la productividad
Falta de capacitación o de entrenamiento	Deterioro del desempeño individual. Insatisfacción personal	Desventaja con la competencia Fuga de talentos. Incumplimiento en objetivos institucionales
Monotonía en las actividades o funciones	Síndrome de burnout Escasez en oportunidades de aprendizaje Dolores musculares	Afectación en el volumen de los negocios por el retraso en las entregas de producto.

(Vargas, 2022)

Por otro lado, haciendo alusión a las diferentes patologías psíquicas que pueden ser provocadas por los riesgos psicosociales, Neffa (2021) hace mención de algunas más comunes, entre ellas se destaca la ansiedad y depresión, a continuación, se mencionan algunas descripciones de ámbitos laborales que afectan a la salud del trabajador:

- La ansiedad generalizada o depresión suele ser reforzada por espacios laborales con violencia psicológica, demandas con excesiva carga mental, psíquica y física, inconsistencia entre tiempos para realizar las tareas, escasa autonomía, presencia de conflictos de rol.
- Personalidades que comienzan a auto desvalorizarse, presentan sentimientos de culpa, disminuye su autoestima, comienzan a tener pérdida del placer o del interés en el trabajo, fatiga, irritabilidad, tensiones musculares, trastornos del sueño, entre otras son las consecuencias a las perturbaciones del humor producto de los síntomas de ansiedad o de depresión.
- La fatiga por compasión es provocada por el compromiso profesional con personas que se encuentran en situación de debilidad psicológica, en casos de urgencia y emergencia que puede resultar en burnout. Los síntomas que se presentan son la fatiga en exceso, gastroenteritis, dolor en la espina dorsal, perturbaciones en el sueño, entre otros.
- El burnout se caracteriza por exposición al estrés crónico dando como resultado el agotamiento emocional; sensación de estar saturado afectiva y emocionalmente en relación al sufrimiento de otras personas, sentimientos negativos o actitud cínica con los usuarios con los que se trabaja; pérdida del compromiso con las relaciones, y disminución de la percepción de desarrollo

personal con tendencia a evaluarse negativamente respecto a su tarea con los pacientes, usuarios o clientes. Este síndrome se da especialmente en aquellos profesionales que realizan tareas de cuidado, asistencia o atención al público.

- A causa de los riesgos psicosociales; por estrés en el trabajo, depresión y ataques de pánico, se ha incrementado el ausentismo en las empresas, pero con mayor impacto en el sector público porque hay más tiempo autorizado para licencias por enfermedad.
- También la prevalencia de infecciones repetidas, resfríos, infecciones urinarias, anginas, gastroenteritis ligada al estrés crónico que produce una disminución en el sistema inmunitario.
- Por último, también cabe mencionar la dificultad para poder dormir, insomnio, sueño agitado que puede estar acompañado de pesadillas que se traducen como perturbaciones del sueño.

5.5 Satisfacción Laboral:

Antes de entender la satisfacción laboral, es pertinente poder dar cuenta sobre qué significa una actitud. De acuerdo con Robbins (2009) “Son enunciados de evaluación- favorable o desfavorable- de los objetos, personas o eventos” (Robbins fecha, p.75). En otras palabras, las actitudes reflejan cómo se siente una persona con respecto a algo. Desglosando el término, nos encontramos que una actitud involucra ciertos componentes para llevarse a cabo, entre ellos están:

- **Cognición:** es la creencia o juicio que emite la persona hacia algo, es decir, una descripción o punto de vista que la persona interpreta sobre cómo son las cosas.

- **Afecto:** una vez que la persona pone en juego su creencia, esta se ve acompañada por un componente sentimental o emocional el cual respalda dicha creencia.
- **Comportamiento:** una vez que el componente cognitivo y afectivo están en marcha, la persona lleva a cabo el comportamiento de la actitud en base a lo que cree y siente. Es decir, que el comportamiento va a moldear la intención de comportarse de cierta manera hacia alguien o algo.

Es importante tener en cuenta las actitudes en el comportamiento organizacional, ya que estas influyen en el modo en que los trabajadores se comportan de manera horizontal y vertical en el espacio de trabajo.

Ahora bien, una vez que se establece el concepto de actitud como una evaluación que hace la persona sobre algo, se encuentra el concepto que convoca al presente trabajo el cual es la satisfacción laboral. Dicho concepto es crucial en la psicología organizacional y del trabajo, ya que abarca la actitud general de un empleado hacia su trabajo, incluyendo aspectos como el salario, el ambiente laboral, el desarrollo y el equilibrio trabajo-vida. Siendo considerada como un activo estratégico, es importante tenerla en cuenta ya que va a impactar de forma favorable sobre los resultados organizacionales y el bienestar de los trabajadores. Lo que se traduce en que, a nivel organizacional, contar con recursos humanos satisfechos es equivalente a disponer de empleados comprometidos y motivados (Omar 2010, citado en Salessi et al 2016), lo que a su vez a nivel personal se traduce en mejor calidad en la esfera vincular de la persona.

Siendo una definición que tiene múltiples interpretaciones, Locke (1976) es quien ha definido a la satisfacción laboral y ha recibido mayor consenso por considerarse un concepto integrador, es así como se la entiende como el “Estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona” (Chiang V. et al, 2010,

pág. 154). Por el contrario, la insatisfacción laboral sería la respuesta emocional negativa que ignora, frustra o niega los valores laborales del individuo (Locke, 1976). Esta insatisfacción, cuando es muy alta, se relaciona con una baja eficiencia organizacional, que puede expresarse además a través de falta de lealtad, negligencia, agresión o retiro debido a la frustración que siente el empleado. Así mismo, Robbins (2009) la define como “una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características” (p, 79).

En general, en la búsqueda de bibliografía se encontró que las diferentes definiciones del concepto de satisfacción laboral propuestas por múltiples autores, no siempre coinciden y reflejan las múltiples variables que se han considerado que inciden en la satisfacción laboral, como por ejemplo el contexto, circunstancias y características propias de la organización, el cargo o las individualidades de cada trabajador. Profundizando más en las características personales de cada individuo, podemos decir que estas son las que van a determinar el umbral de satisfacción e insatisfacción laboral. Aspectos como el trascurso de la propia historia personal y profesional, la edad o el sexo, la formación académica o integral, las aptitudes, la autoestima o nuestro contexto sociocultural y económico van a ir delineando nuestras propias expectativas, necesidades y aspiraciones respecto a lo que queremos tanto a nivel personal como en el ámbito laboral. La satisfacción laboral ha sido estudiada desde distintas perspectivas con diferentes variables a fin de descubrir el tipo de relación que podría existir. Es por ello que se da lugar a los diferentes enfoques de la satisfacción laboral.

5.6 Enfoques de la satisfacción laboral

Enfoque situacional: Reconoce a los lugares de trabajo como situaciones, por lo cual estos cuentan con características físicas y organizacionales. Estas situaciones poseen la capacidad

de influenciar las actitudes, emociones, actitudes y comportamiento de los trabajadores, además de su satisfacción laboral.

Enfoque disposicional: Va orientado a los individuos, dado a que estos tienen disposiciones, lo que quiere decir, que poseen estados mentales estables que provocan que una persona exprese emociones, comportamientos y actitudes hacia el trabajo que realiza. Por lo tanto, la disposición interna e individual de una persona, determina a enfrentar diferentes aspectos en su trabajo, de esto estriba que su respuesta y desarrollo dentro de su lugar de trabajo sea ventajoso o insatisfactorio.

Enfoque interaccionista: Este enfoque engloba los dos enfoques anteriores, sumándole el subjetivismo propio de los trabajadores. Fue propuesto con el propósito de dar respuestas a las debilidades halladas en la actualidad sobre las investigaciones y enfoques en relación a la satisfacción laboral.

5.7 Departamento de recursos humanos

En una era industrial el cual sostenía una perspectiva enfocada en gestionar de manera eficiente el capital y tecnología para que las organizaciones puedan obtener utilidades y desarrollarse, a transformar esa perspectiva y reconocer que los recursos humanos no tan solo gestionan dichas variables, sino que también se abocan al manejo de la información, capacidad de aprendizaje, creatividad, capacitación. Nos encontramos hoy en día con organizaciones que aceptan que, para sobrevivir, competir, desarrollarse deben revalorizar y estimular el desarrollo de los recursos estratégicos que se encuentra en el personal que las componen. Es así como esta concepción permite que se construyan organizaciones no solo más productivas y eficientes, sino organizaciones inteligentes; de aprendizaje y de renovación que hagan posible el desarrollo integral de la sociedad.

La definición de recursos humanos ha ido evolucionando, desde sus inicios con Taylor y los Principios de la Administración Científica (1911), hasta la actualidad y, algunos autores (Escobar 2013; Espinoza 2018; Peñalver 2018) coinciden en que los recursos humanos se tratan de una serie de conocimientos, habilidades, técnicas y competencias que tienen y pueden proporcionar los individuos a una organización. Se puede entonces, concebir los recursos humanos como el factor clave más importante de las organizaciones para obtener el éxito.

Para la gestión de los recursos humanos las organizaciones cuentan en su estructura a la que se suele denominar como departamento de Recursos Humanos, que es uno de los pilares en el que la empresa se apoya para poder definirse y consolidarse dentro del rubro donde posiciona sus productos o servicios; razón por la cual, este departamento debe estar integrado por profesionales competentes, expertos en la administración y ser capaces de llevar a cabo tareas como:

- Planificación.
- Análisis de puestos de trabajo
- Distribuir políticas y procedimientos de recursos humanos, nuevos o revisados, a todos los empleados, mediante boletines, reuniones, memorándums o contactos personales.
- Reclutamiento y selección de talento humano, que aporte mediante sus habilidades productos y servicios de calidad que den cabida a mayor apertura de la empresa.
- Formación y gestión de la carrera profesional. Profesionales capaces de Capacitar y desarrollar el trabajo para mejorar las competencias de cada colaborador.
- Evaluar el rendimiento de cada colaborador.
- Retribución: la cual su función es gestionar que se brinde una remuneración monetaria adecuada por el servicio prestado por el empleado, administración de los sistemas de nómina, donde el personal tenga fácil acceso a prestaciones, premios, anualidades, vacaciones acordes al tiempo que llevan dentro de la empresa, entre otros.

- Salud e higiene en el trabajo con el objetivo de mantener las instalaciones y herramientas en óptimas condiciones para que el colaborador pueda desempeñar sus actividades con seguridad.

Los objetivos del Departamento de Recursos Humanos se derivan de las metas trazadas por la empresa. En una revisión de diversos enfoques de autores, a juicio complementario Armijos M., et al (2019), menciona que el objetivo del departamento de recursos humanos es “Garantizar los aspectos administrativos como es completamiento de la plantilla, el traslado, salario, beneficios de los empleados creando un clima organizacional laboral apropiado que contribuya a la productividad y responsabilidad ética y social de los trabajadores” (p, 167).

Con el paso del tiempo, la gestión de los recursos humanos ha experimentado un aumento significativo en su importancia. Ahora va más allá de la simple tarea de seleccionar y contratar empleados, abarcando también la formulación de políticas empresariales orientadas hacia la planificación, organización, coordinación, desarrollo y supervisión eficaz del rendimiento del personal en una empresa.

Es así como el radio de acciones que puede ejecutar se concentra en aspectos tales como el reclutamiento y selección, compensación, beneficios sociales, higiene y seguridad en el trabajo, desarrollo organizacional, entrenamiento y desarrollo del personal, relaciones laborales, base de datos y sistemas de información, auditoría. Para llevar esto a cabo se requiere de planificaciones sistemáticas, implementación y control; así como mantener una constante comunicación con el personal clave capaz de impulsar las mejoras o iniciativas que permitan el aprovechamiento de los recursos disponibles.

Asimismo, la administración del Talento Humano se relaciona con la gestión de los recursos humanos, ya que implica la elaboración de indicadores normativos para fortalecer los procesos de selección, rendimiento, evaluación y capacitación del personal. Esto se traduce en la

promoción del bienestar y la motivación de los empleados, así como en mejoras significativas en salarios y beneficios sociales.

6 Método

6.1 Definición de variables

- **Factores de riesgo psicosocial:**

La presente investigación se centra en el modelo COPSOQ-ISTAS21, con el cuestionario de Riesgos Psicosociales validado para su uso en la República Argentina. Este modelo constituye uno de los instrumentos más empleados en Iberoamérica para la evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo (García et al., 2016).

A partir de la confluencia de estos modelos, desde el COPSOQ-ARG se conformaron siete dimensiones de factores de riesgo psicosociales (Zelaschi et al., 2021):

1) Exigencias en el trabajo:

- **Exigencias cuantitativas:** Exigencias psicológicas derivadas de la relación cantidad de trabajo y tiempo disponible para realizarlo. Estas exigencias están directamente relacionadas con la cantidad de personas destinadas a tal fin.
- **Ritmo de trabajo:** Exigencia psicológica referida a la intensidad del trabajo. Se relaciona con la frecuencia y la velocidad de movimientos de trabajo que son necesarios para el resultado deseado. El ritmo de trabajo va a determinar la producción, en un tiempo establecido, por una determinada cantidad de trabajadores.
- **Exigencias cognitivas:** Demandas que activan procesos de pensamientos simultáneos que ponen en juego la capacitación que poseen los trabajadores, su capacidad de decisión y funciones mentales como la memoria.

- **Exigencias emocionales:** Comprenden las exigencias para no involucrarse en las relaciones interpersonales implicadas en el tipo de trabajo realizado, sobre todo en tareas de atención a personas que puede conllevar a transferencia de emociones y sentimientos. Estas exigencias no alcanzan a las personas que ocupan puestos jerárquicos.
 - **Exigencias de esconder emociones:** mantener una apariencia neutral ante las preocupaciones, sentimientos que puedan surgir en el trabajo motivadas por el contacto con otras personas que no pueden ser canalizadas o expresadas en el propio espacio de trabajo. Esta exigencia forma parte de una pauta organizacional.
- 2) **Doble presencia:** Refiere a las exigencias que aparecen al mismo tiempo en el ámbito del trabajo junto con las del ámbito familiar o doméstico. La yuxtaposición entre situaciones de ambos ámbitos se presentaría como una carga negativa.
- 3) **Organización en el trabajo:** Consiste en dos dimensiones, autonomía y desarrollo de habilidades. Se evalúa la influencia que las personas tienen sobre su trabajo, las posibilidades de crecimiento, el sentido del trabajo e integración a la organización.
- **Autonomía:** Se refiere a la libertad que tienen los trabajadores para determinar ellos mismos aspectos que son parte del trabajo tales como las pausas, el ritmo, el orden, los métodos y el horario.
 - **Posibilidades de Desarrollo:** Son las posibilidades que tiene el empleado para tomar nuevas habilidades, conocimientos y su experiencia. Se influencia por la existencia de carrera administrativa.

- **Variación:** Tiene que ver con la variedad de tareas que tiene el trabajador. Se puede presentar como factor protector opuesto a la monotonía, excepto a que el empleado no tenga la competencia o su carga de trabajo termine siendo mayor.
- **Sentido de Trabajo:** Refiere a la autorrealización a través del trabajo y es que el trabajador conozca el valor y la importancia de lo que está aportando a lo que se produce.
- **Control Sobre los Tiempos:** Autonomía sobre la administración de los propios tiempos en el trabajo, extensión de jornada, pausas y el descanso.
- **Compromiso:** La identificación del trabajador con la organización y la tarea.

4) **Relaciones interpersonales y liderazgo:** incluye las relaciones interpersonales en el trabajo, el sentimiento de grupo, la claridad de rol, entre otros. Hace referencia también a las compensaciones del trabajo que refieren a la interacción entre un elevado esfuerzo y un bajo nivel de recompensa que, a largo plazo, representa un riesgo para la salud.

- **Previsibilidad:** Se relaciona a niveles altos de estabilidad laboral y que no existan cambios inesperados para eso es necesario que cuando se realicen cambios circule la información adecuada y a tiempo suficiente para tener una mejor adaptación.
- **Claridad de Rol:** Se refiere al conocimiento que se tiene sobre la tarea a realizar, los objetivos, qué recursos se usan, autonomía y en su fase negativa está la ambigüedad en la asignación de funciones y tareas.
- **Conflicto de Rol:** Por un lado, el conflicto de rol aparece como exigencias contradictorias cuando los valores del trabajador se contradicen con el contenido del trabajo que tiene que hacer y también cuando existen diferencias entre las

funciones o tareas que debe realizar. Por otro lado, están los conflictos relacionados a la ética o carácter profesional.

- **Calidad de Liderazgo:** Es la percepción que tienen los trabajadores sobre la calidad de gestión y competencias de los superiores respecto a la asignación de tareas y planificación.
- **Apoyo de Compañeros/as:** Refiere a la valoración que tienen los trabajadores por sus compañeros, se representa en la respuesta que tienen ante la necesidad de un par.
- **Apoyo de Superiores:** Se refiere a la valoración que tiene un jefe inmediato sobre el trabajo de un empleado y la percepción del trabajador ante la respuesta del jefe por una necesidad.
- **Sentimiento de Grupo:** Es la representación de los trabajadores sobre la inclusión en el trabajo.
- **Reconocimiento:** Es el balance entre la compensación por los esfuerzos ante la tarea, la valoración, el respeto y trato equitativo por parte de los superiores.

5) Inseguridad laboral:

- **Inseguridad en el Empleo:** Tiene que ver con la preocupación por la estabilidad en el trabajo o la sensación de que se pueda perder las condiciones de estabilidad laboral.
- **Flexibilidad Interna:** Se relaciona con los cambios internos no deseados de la organización como las condiciones laborales; la mano de obra, la rotación forzada del personal, la cantidad de tareas, etc. Genera preocupación por expectativas a futuro de los empleados.

6) **Confianza:** Teniendo en cuenta que las relaciones de asimetría y conflictos en la empresa no se pueden eliminar surge el concepto de colaboración, justicia y confianza con el fin de leer las relaciones sociales entre empleados-gerencia y viceversa para reafirmar los objetivos de la empresa y mejorar las condiciones del trabajo.

- **Confianza Vertical:** Es la relación de confianza que perciben los trabajadores de los superiores respecto a su trabajo. Tiene que ver con el nivel de facilidad o dificultad para acceder a información confiable, a que los superiores confíen que los empleados actuarán adecuada y competentemente, a la cooperación entre ambas partes para resolver conflictos a través del diálogo.
- **Confianza Horizontal:** Tiene que ver con la relación de confianza que tienen los trabajadores entre ellos para facilitar información que sea confiable, a confiar en que sus compañeros se comportaran adecuadamente, a la resolución de conflictos entre ellos y con el empleador de forma cooperativa a través del diálogo.

7) **Justicia:** Es la percepción que tienen los empleados en función de una distribución de exigencias y compensaciones equitativas en relación con los demás trabajadores de la misma jerarquía. Así mismo en cómo se dispone la justicia en términos organizacionales.

- **Satisfacción laboral:**

La Escala de Satisfacción Laboral Genérica (Mac Donald & Mac Intyre, 1997) se destaca por ser un instrumento parsimonioso y confiable. En comparación con otras escalas generales que oscilan entre 50 y 100 ítems (Smith Kendall & Hulin, 1969; Weiss Dawis, England, & Lofquist 1967), esta escala proporciona puntuaciones válidas y confiables con sólo 10 reactivos. Esto la convierte en un instrumento sencillo y práctico, apto para ser administrado

en el mismo lugar de trabajo y a un amplio rango de ocupaciones, a diferencia de las escalas desarrolladas desde un enfoque multidimensional, que miden la satisfacción como el promedio de los puntajes obtenidos en múltiples aspectos del trabajo; la escala desarrollada por Mac Donald y Mac Intyre (1997) explora globalmente la satisfacción desde un enfoque unidimensional.

La validación argentina (Salessi & Omar, 2016) se realizó con una muestra multiocupacional de 328 trabajadores. Análisis factoriales exploratorio y confirmatorio mostraron una solución unidimensional con buenos índices de ajuste. Este modelo quedó integrado por sólo 7 ítems ya que por presentar bajas cargas factoriales se eliminaron tres de los ítems presentes en la versión original. La confiabilidad del instrumento alcanzó valores satisfactorios, demostrando que los 7 ítems contribuyen significativamente a medir el constructo. Este instrumento pertenece al grupo de escalas generales globales que indagan directamente el grado de satisfacción del sujeto con su trabajo, combinando reacciones a diferentes aspectos laborales como salario, relaciones interpersonales, confianza, autonomía, reconocimiento y estabilidad laboral. Estas variables se perciben en los enunciados de los 7 ítems ejemplo: (“Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo”, “Mi salario es apropiado”, “Mi trabajo me da seguridad laboral”) con una escala de respuesta entre 1 *-totalmente en desacuerdo-* y 5 *-totalmente de acuerdo-*.

6.2 Diseño de estudio

Se utilizó un diseño de investigación de tipo no experimental ya que no se manipularon las variables y se observarán los fenómenos en el ambiente de trabajo natural, en un momento determinado por lo que el diseño será transversal y descriptivo. La metodología es cuantitativa (Sampieri 2016) ya que se buscará establecer una relación causa-efecto entre las variables o

fenómenos a estudiar, establecer estadísticas con el fin de establecer una generalización y también predicción respecto a los factores de riesgo psicosociales presentes y cómo estos pueden incidir en la satisfacción laboral de los colaboradores.

6.3 Muestra:

La población objetivo está constituida por trabajadores que se desempeñen en el área recursos humanos de diferentes empresas, ubicadas en distintas regiones geográficas de la zona de Neuquén. La unidad de análisis será de empleados del departamento de recursos humanos de las empresas donde se utilizará un muestreo aleatorio estratificado para seleccionar una muestra representativa de la población, la cual estará conformada por 45 trabajadores el cual desempeñan funciones relacionadas a la profesión siendo clasificadas como, área de selección de personal, capacitación y desarrollo, relaciones laborales, dirección, administración de personal y comunicación interna. Cabe destacar que la participación será voluntaria, anónima, mediante el cual se aplica un consentimiento informado donde se explicita los requisitos y consentimiento para participar de la encuesta COPSOQ-ARG 21 versión breve en conjunto con el cuestionario de satisfacción laboral.

6.4 Criterios

Criterios de inclusión:

- Ser empleado activo y poseer un puesto de planta permanente dentro del departamento de recursos humanos.
- Tener estudios afines.
- Tener una antigüedad mínima de 1 año en el puesto de trabajo.

Criterios de exclusión:

- Tener un puesto eventual
- Tener menos de 1 año en la empresa.
- No ser empleado directo de la empresa.
- No tener deseo de participar.

6.5 Instrumentos

6.5.1 Cuestionario Copsoq-ARG:

Para evaluar los factores de riesgo psicosocial, se emplea una versión validada de la Escala de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo COPSOQ-ARG (2022). El método COPSOQ es un instrumento internacional para la investigación, la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales. Utiliza la comparación de los resultados con los valores de referencia de la población asalariada general, que representa un objetivo de exposición manejable a corto plazo para las empresas e instituciones. Este cuestionario expresa de manera integral dimensiones psicosociales de diversas perspectivas conceptuales, porque busca captar los riesgos más acreditados en el trabajo presentes en cualquier lugar o rama de actividad.

Para tal fin, se basa en la aplicación de un cuestionario individual de respuesta voluntaria y se tiene que garantizar que todos lo puedan contestar libremente, contestando un mínimo del 60% del personal de la unidad de análisis que se evalúa, el tratamiento de los datos se hace de forma colectiva, con el objetivo de valorar la exposición a factores de riesgos psicosociales por sector de la empresa u organismo. No evalúa individualmente, sino las condiciones de trabajo. A fin de conseguir la máxima participación y que ésta sea sincera y libre, las respuestas al cuestionario son anónimas y se tiene que garantizar su confidencialidad.

El mismo cuenta con dos secciones, por un lado, está la Sección General con preguntas que ayudan a contextualizar la exposición a los riesgos psicosociales donde Amable et al (2021) presentan preguntas en relación a:

- Actividad o rama económica a la que se dedica la empresa o institución
- Datos demográficos (género y edad)
- Condición de empleo (antigüedad; tipo de contrato, horario laboral y nivel de responsabilidad)
- Unidad de análisis (área o departamento de trabajo y puesto de trabajo) (p. 22)

Por otro lado, se encuentra la sección específica donde se mide las dimensiones y subdimensiones de los riesgos psicosociales y su exposición. Cada una contiene una o más preguntas asociadas donde ninguna puede ser modificada o eliminada, excepto las tres que permiten segmentar la unidad de análisis. A través del instrumento se obtienen puntajes de 0 al 100 donde el cero implica la ausencia de exposición a riesgos psicosociales y el puntaje máximo refiere el nivel de exposición laboral.

El nivel de exposición a riesgos psicosociales se determina por intensidad, midiendo un puntaje individual para cada participante y por extensión, siendo el promedio de todas las personas que tienen el mismo puntaje. Para determinar si la exposición es alta, media o baja se tienen como referencia ciertos valores que se encuentran en el manual de aplicación (Tabla 2), y se utiliza la metodología de semáforo presentado por el método COPSOQ-ISTAS donde el rojo representa los factores que se encuentran bajo exposición que debe ser reducida; el amarillo que, si bien no refiere a factores que requieran intervención prioritaria, sí un monitoreo recurrente siendo considerado un nivel medio de exposición; el verde presenta una exposición que es necesario continuar habitualmente con el monitoreo.

Tabla 2 Puntajes límites para la población de referencia

Dimensión	1er tercil (verde)	2do tercil (Amarillo)	3er tercil (Rojo)
<i>Exigencias en el trabajo</i>	< 39	39 - 56	> 56
<i>Doble presencia</i>	< 25	25 - 50	> 50
<i>Organización en el trabajo</i>	< 33	33 - 47	> 47
<i>Relaciones interpersonales</i>	< 24	24 - 36	> 36
<i>Inestabilidad en el trabajo</i>	< 8	8 - 33	> 33
<i>Confianza</i>	< 25	25 - 40	> 40
<i>Justicia laboral</i>	< 25	25 - 50	> 50

6.5.2 Cuestionario de Satisfacción Laboral:

Fue evaluada mediante la adaptación argentina (Salessi, & Omar, 2016b) de la Escala de Satisfacción Laboral Genérica de Mac Donald y Mac Intyre (1997). El instrumento está integrado por siete ítems (ej.: “en mi trabajo puedo aplicar todas mis capacidades y habilidades”), y proporciona una estimación global del grado de satisfacción laboral. Cada ítem es valorado sobre una escala tipo Likert de 5 puntos, que va desde 1 (totalmente en desacuerdo) hasta 5 (totalmente de acuerdo). La prueba escogida tiene 3 grupos de clasificación: satisfacción laboral alta, satisfacción laboral moderada y satisfacción laboral baja. Para determinar qué tipo de satisfacción tiene el empleado se tienen en cuenta baremos regionales propuestos por (Salessi, 2016) donde de 7 a 24 puntos pertenece a una satisfacción laboral baja; Satisfacción laboral moderada de 25 a 28 puntos y una satisfacción laboral alta de 29 a 35 puntos.

6.6 Procedimiento:

Se llevó a cabo el envío vía mail de un cuestionario virtual a personal perteneciente al área de recursos humanos de distintas empresas de la provincia de Neuquén. Para poder participar la persona encuestada debe acceder a un link que lo redirige a un formulario de Google donde se encuentra una breve recolección general de datos sociodemográficos como (edad, sexo, puesto, antigüedad, etc.) y, por consiguiente, los cuestionarios de factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral.

Para poder participar, el encuestado debe leer y aceptar un consentimiento informado en el que se detallan los objetivos de la investigación, el motivo de la invitación a participar de la misma, siendo esta de forma anónima y voluntaria. Se garantizó el anonimato de las respuestas para fomentar la sinceridad y la confianza en la participación especificando que su uso será solo con fines académicos.

Teniendo en cuenta que el presente proyecto requiere un corte muestral entre 40 a 50 participantes y que solo se lleva a cabo con fines académicos, no se confeccionará ni incluirá la elaboración de un equipo de trabajo interdisciplinar y con los representantes de las empresas.

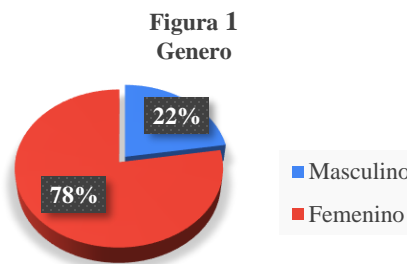
Una vez que se respondieron las encuestas, se recolecta la información en una base de datos para su posterior procesamiento y análisis de los resultados. Para ello se tabularon cada una de las respuestas del cuestionario virtual a una hoja de cálculo en Excel versión 2021. En primer lugar, se lleva a cabo la tabulación de los datos sociodemográficos generando medidas de tendencia central sobre género, rubro, puesto, antigüedad y edades. En segundo lugar, para el cuestionario de factores de riesgo psicosocial se determina el índice por dimensión mediante la fórmula de sumar puntajes de todas las preguntas y se divide por el total de preguntas de cada dimensión: “ Σ (sumatoria) Puntajes por Dimensión \div Cantidad de ítems de la Dimensión =

Índice por Dimensión” (Amable et al, 2021, p. 28). En tercer lugar, se establece la cantidad de participantes agrupados por variables demográficas y su relación con los factores psicosociales, promediando los puntajes individuales para cada dimensión. A su vez, también se generaron datos de cantidad de participantes clasificando los resultados de menor a mayor para así luego poder determinar el nivel de exposición por extensión a la unidad de análisis tomando el total de los puntajes obtenidos de cada participante. Se procede a generar gráficos el cual permite establecer el nivel de intervención necesario clasificándolo en (bajo, medio y alto) con los colores del semáforo (verde para puntajes bajos, amarillo puntajes medios y rojo para puntajes altos).

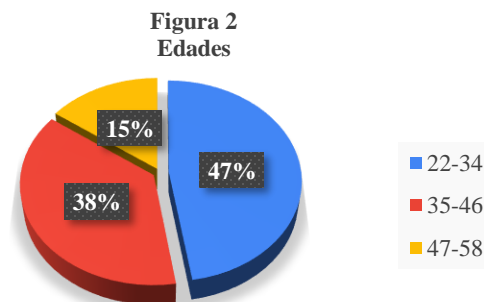
7 Resultados

7.1 Resultados según variables sociodemográficas

La muestra final estuvo conformada por 40 trabajadores pertenecientes al departamento de recursos humanos de diferentes empresas de la provincia del Neuquén, donde el 78% de los mismos fueron del género femenino ($x=31$), mientras que el 22% fue del género masculino ($x=9$) (Figura 1).

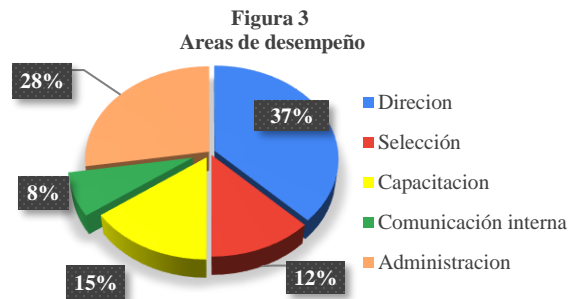


Así mismo, el 57% de los encuestados declaró tener hijos ($x=23$) y el 43% declaró no tener ($x=17$). En cuanto al rango etario el 47% se encuentra entre los 22 y 34 años ($x=19$), el 38% se encuentra entre 35 a 46 ($x=15$) y el 15% dentro de los 47 a 58 años ($x=6$). (Figura 2)



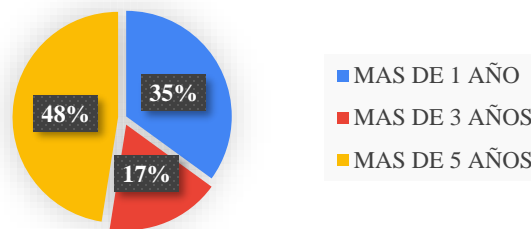
Por otro lado, se encontró que un 37% de los encuestados desempeña un rol de gerencia/dirección al cual se agrupó y denominó como área de dirección de Recursos humanos ($x=15$), el 28% desempeña tareas en el área de administración de recursos humanos ($x=11$), 15%

se desarrolla en el área de capacitación (X=6), 12% se encuentra en el área de selección (x=5) y el 8% del personal se encuentra en el área de comunicación interna (x=3) (Figura 3).



Por último, los resultados arrojaron que el 48% de los trabajadores se desempeñan en su área con una antigüedad mayor a 5 años (x=19), mientras que el 35% está ejerciendo su rol hace más de 1 año (x=14) y el 17% restante se encuentra ejerciéndolo hace más de 3 años (x=7) (Figura 4).

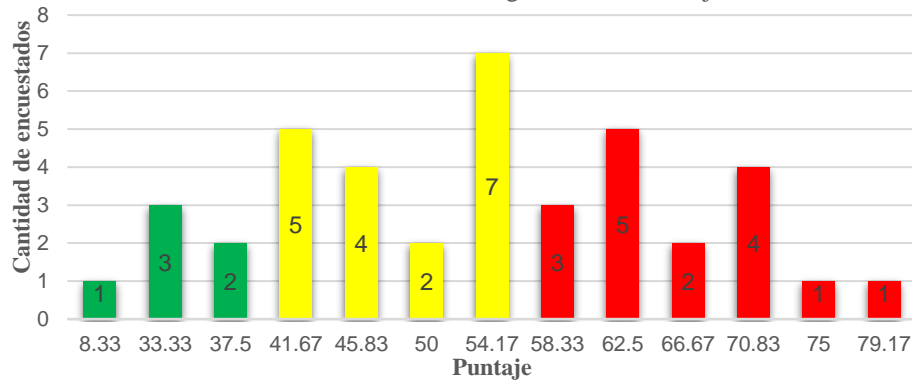
Figura 4
Antigüedad laboral



7.2 Análisis del cuestionario Copsoq-ARG por dimensiones

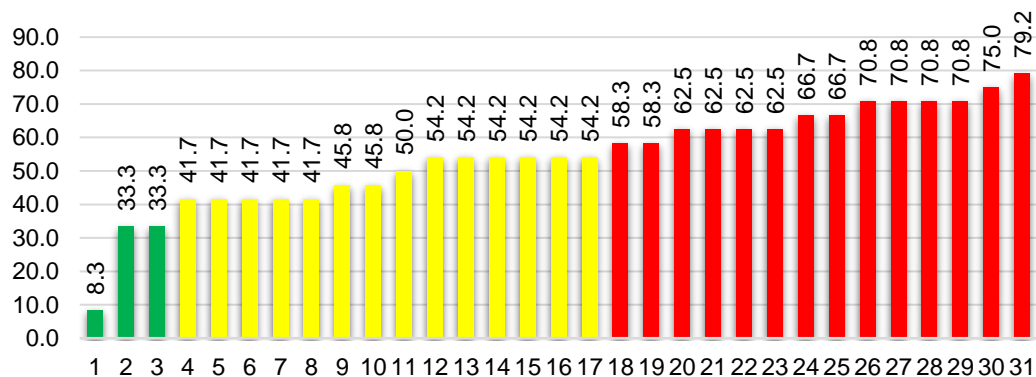
A continuación, se realiza un análisis descriptivo según los resultados que se obtuvieron de la evaluación sobre niveles de exposición y extensión de los factores de riesgo psicosocial.

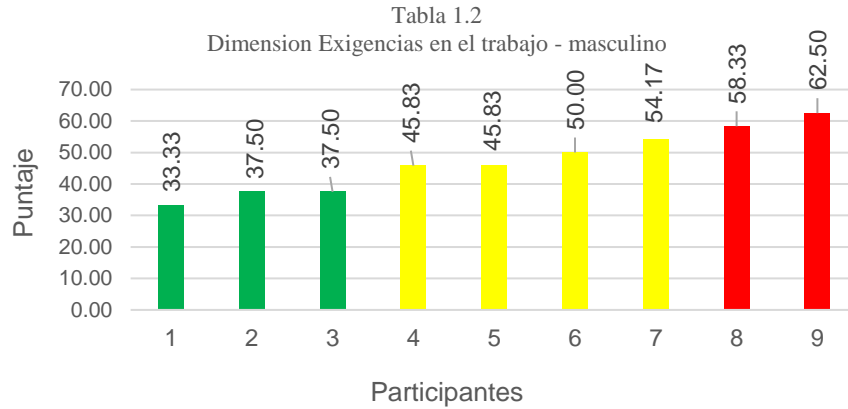
Tabla 1.
Totales dimension Exigencias en el trabajo



En la tabla 1, se muestran los resultados de la extensión por intensidad para la dimensión de exigencias en el trabajo, se observa que un 15% de los encuestados presenta un riesgo bajo ($x=6$), el 45% presenta un riesgo medio ($x=18$) y el 40% restante se encuentra ante un riesgo alto de exposición ($x=16$). Para esta dimensión, los resultados por genero revelaron que para el femenino de 31 participantes identificados como tal el 45,5% se encuentra expuesto a un riesgo alto, mientras el otro 45,5% presenta niveles medios de exposicion, siendo solo el 9% expuesto a niveles bajos. Para el genero masculino de 9 participantes, el 45% solo presenta niveles medios, mientras que el 22% nivel alto y el 33% nivel bajo.

Tabla 1.1
Dimension Exigencias en el trabajo - femenino





Para la dimensión de doble presencia los resultados obtenidos denotaron una exposición de riesgo alto para el 40% de los encuestados ($x=16$), un riesgo medio para el 30% de la muestra ($x=12$), y un riesgo bajo para el 30% restante ($x=12$) (Tabla 2). Para el género femenino se encontró que el 39% está expuesto a un riesgo alto, mientras que el 58% está expuesto a niveles medios y el 3% presenta nivel bajo. Para el género masculino el 45% presenta un riesgo alto, el 33% un riesgo medio y el 22% niveles bajos de exposición.

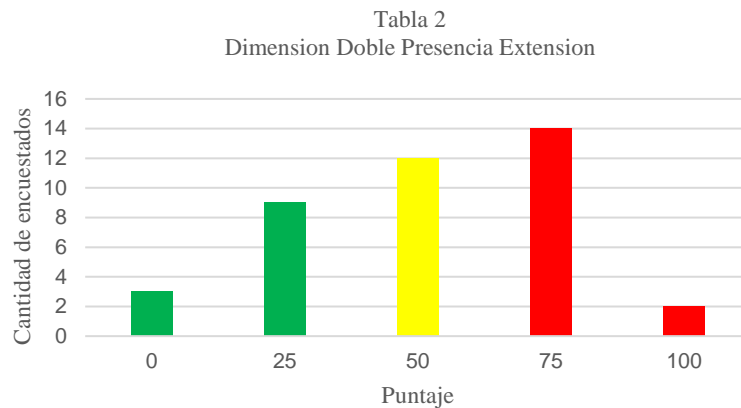


Tabla 2.1
Doble Presencia - femenino

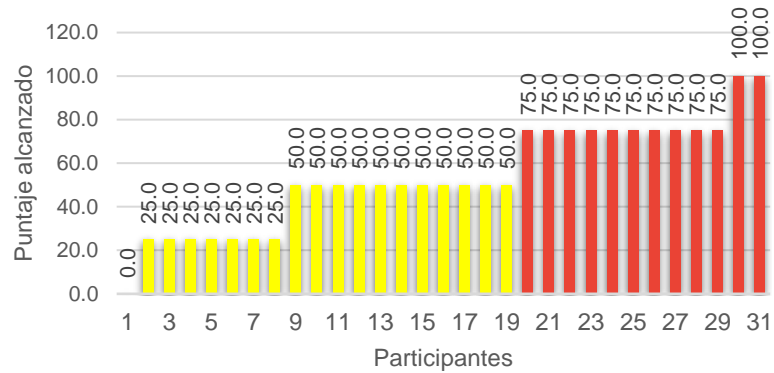
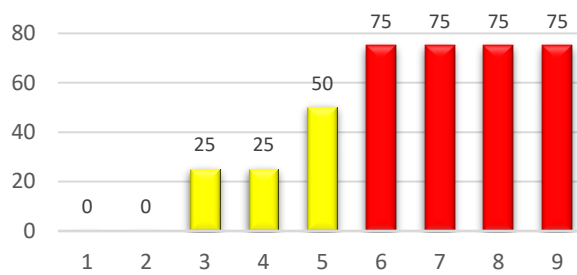


Tabla 2.2
Doble Presencia- masculino



En la tabla 3 se muestran los resultados de la extensión por intensidad para la dimensión de organización en el trabajo, donde encontró que un 30% de los participantes mostró un riesgo bajo ($x=12$), mientras que un 30% tuvo un riesgo medio ($x=12$) el 40% restante se encuentra expuesto a un riesgo alto ($x=16$). De los 31 participantes femeninos solo el 16% tienen nivel alto de exposición, mientras que otro 16% tuvo niveles medios y el 67% de la población tuvo niveles bajos de exposición (Tabla 3.1). Por otro lado, el género masculino mostró niveles altos de exposición solo el 11%, un 11% niveles medios y el 77% restante mostró niveles bajos (Tabla 3.2).

Tabla 3.
Dimensión organización en el trabajo

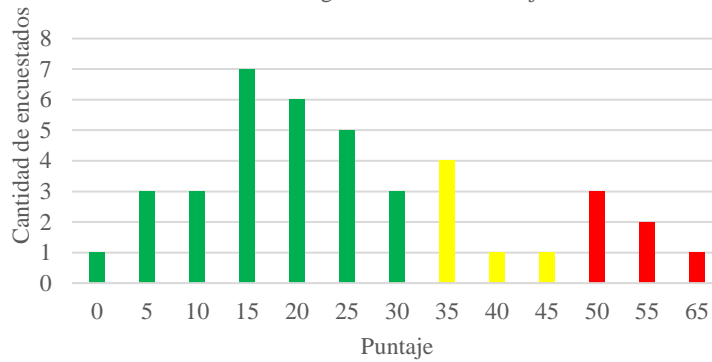


Tabla 3.1
Organización en el trabajo- femenino

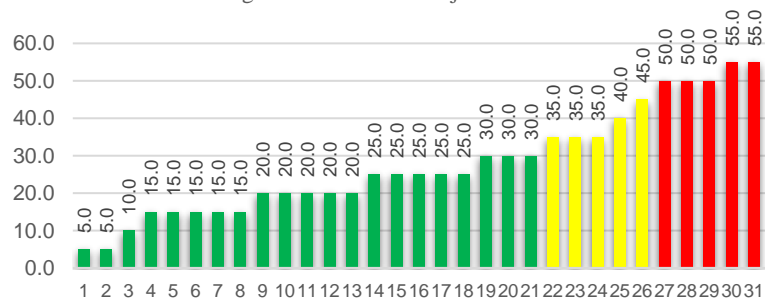


Tabla 3.2
Organización en el trabajo- masculino



Para la dimensión relaciones interpersonales en el lugar de trabajo, se muestran valores de exposición obtenidos en la tabla 4, donde un 20% de la muestra obtuvo un riesgo bajo de exposición ($x=8$), como riesgo medio el 47,5% ($x=19$) y el 32,5% se encuentra expuesto a un riesgo alto ($x=13$). Para la población femenina dentro de la muestra se expresa que el 51% está ante media exposición al factor, el 36% muestra exposición alta y el 12% baja (Tabla 4.1). Por

otro lado, en la población masculina el 44% esta expuesto a niveles altos del factor, el 33% a niveles medios y el 22% a niveles bajos (Tabla 4.2).

Tabla 4.
Dimencion relaciones interpersonales

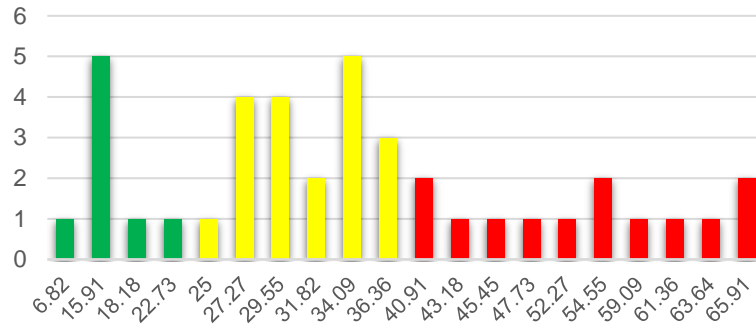
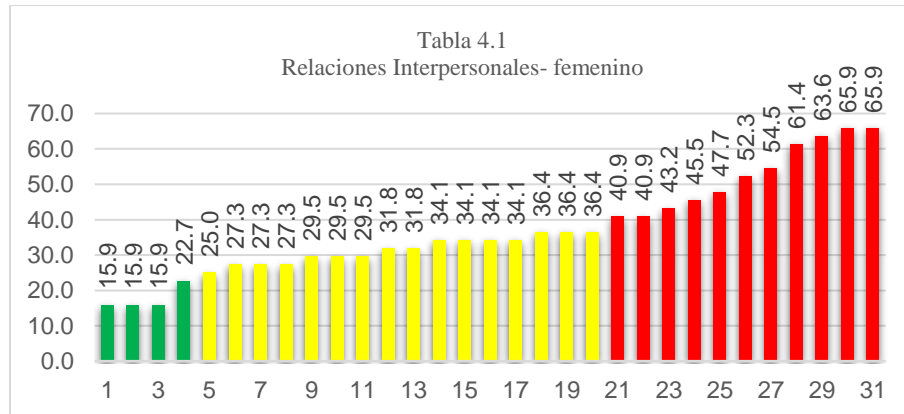


Tabla 4.1
Relaciones Interpersonales- femenino



La dimensión de inestabilidad en el trabajo registró una extensión en la exposición del 50% para un riesgo bajo ($x=22$), el 30% para el riesgo medio ($x=12$) y un 15% como factor de riesgo alto ($x=6$) (Tabla 5). Los valores encontrados para la población femenina demuestran que el 48% tiene nivel medio de exposición, el 38% niveles bajos y solo el 12% está expuesto a un nivel alto. Por el contrario, en la población masculina un 55% tiene niveles medios, mientras que el 22% esta expuesto a niveles altos y el 22% restante a niveles bajos.

Tabla 5
Dimensión inestabilidad en el trabajo extension

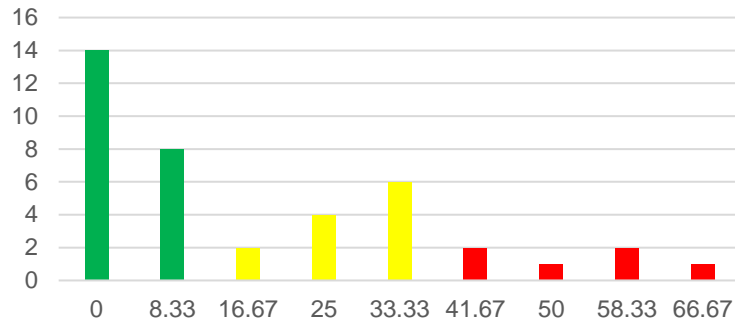


Tabla 5.1
Inestabilidad en el trabajo- femenino

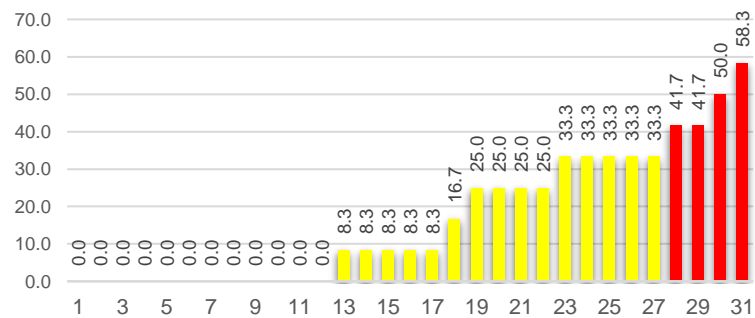
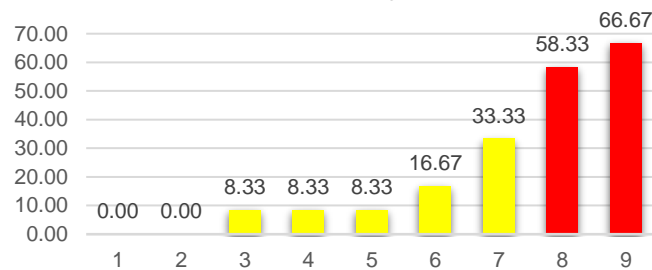


Tabla 5.2
Inestabilidad en el trabajo- masculino



Para la dimensión de confianza laboral, en términos generales el 20% de la muestra ($x=8$) se encuentra expuesta a un nivel bajo, por lo que el 67,5% está expuesta a un nivel medio ($x=27$) y el 12,5% está expuesta a niveles altos de riesgo ($x=5$) (Tabla 6). Por otro lado, los resultados interpretados por genero revela que el 74% del género femenino está expuesto a un nivel medio de riesgo, y el 10% a un nivel alto siendo solo el 16% expuesto a un nivel bajo. A su vez, en el

género masculino se observa que el 44% está expuesto a un riesgo medio, el 22% a un riesgo alto y el restante 22% a un riesgo bajo.

Tabla 6
Dimension Confianza laboral

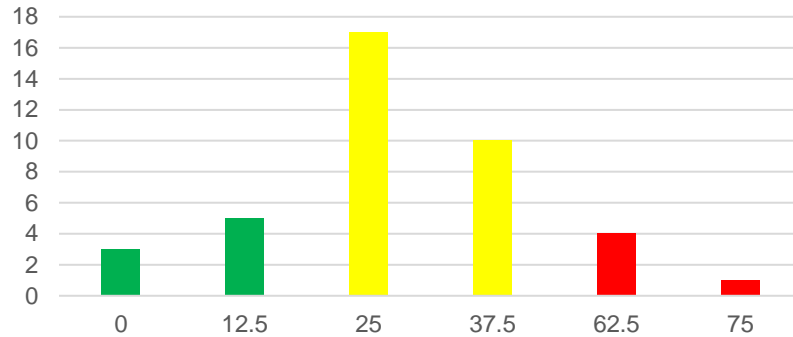


Tabla 6.1
Confianza Laboral- Femenino

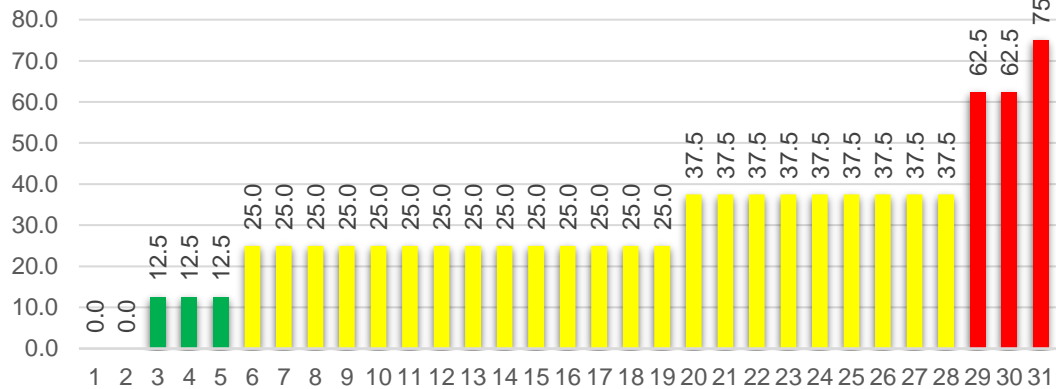
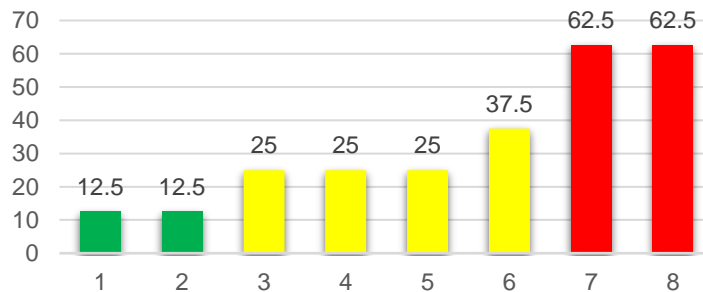


Tabla 6.2
Confianza Laboral- masculino



Por último, los resultados encontrados para la dimensión justicia laboral arrojaron que el 37,5% de la muestra está expuesta a niveles bajos de riesgo ($x=15$), el 50% está expuesta a

niveles medios de riesgo ($x=20$), mientras que el 12,5% está expuesta a niveles altos al factor de riesgo ($x=5$) (Tabla 7). Los resultados de la muestra por genero revelan que el género femenino posee altos niveles de exposición medio en un 77%, por lo que el 13% presenta niveles altos siendo solo el 10% del género con niveles óptimos. En el género masculino se evidencia que el 56% está expuesto a niveles medios mientras que solo el 11% presenta un nivel alto de exposición y el 33% está en niveles óptimos.

Tabla 7
Dimensión Justicia laboral Extension

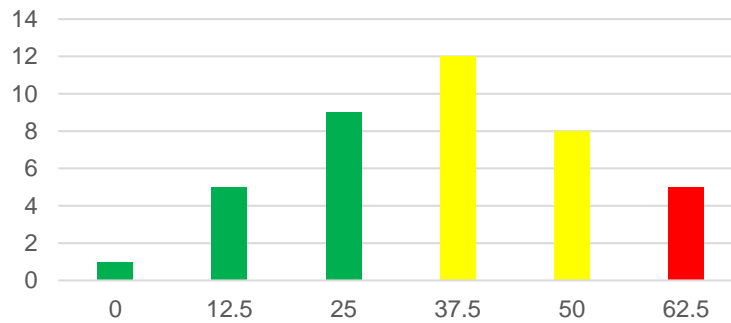


Tabla 7.1
Justicia Laboral- femenino

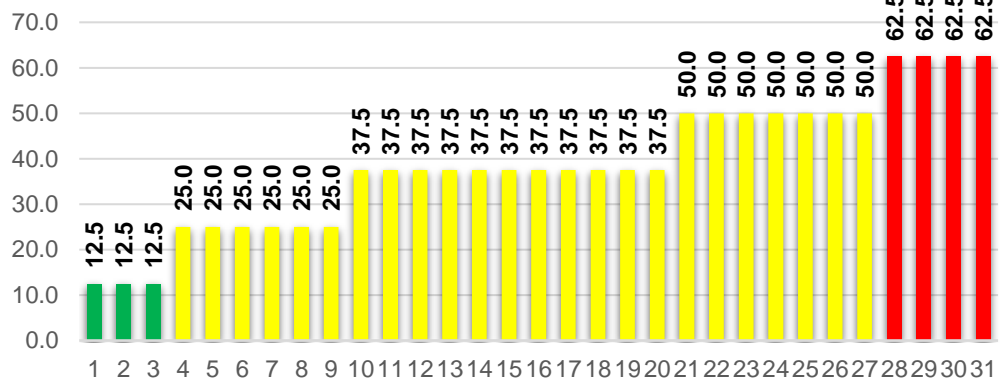
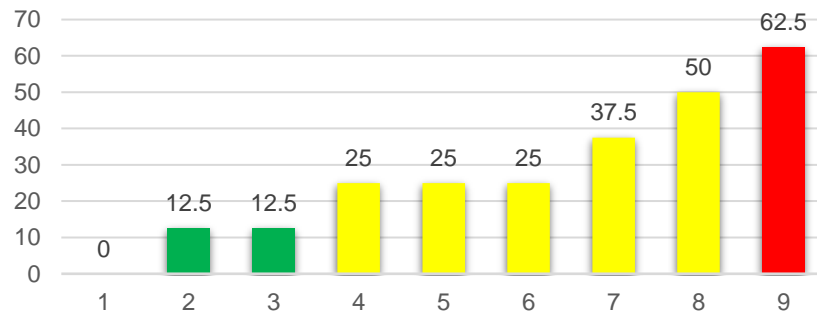


Tabla 7.2
Justicia Laboral- Masculino



En síntesis, para los resultados de extensión por exposición se puede dar a conocer las medidas de tendencia central para cada dimensión. Para la dimensión de *exigencias en el trabajo* hay una media de 52.81, siendo la mediana de 54.17 puntos y la moda de 54.16 puntos, se considera que es un **factor de riesgo moderado** que según el manual de COPSO-Q ARG no sería prioritaria una intervención, pero si es un factor que debe comenzar a ser de monitoreo frecuente. Para la dimensión de *doble presencia* el valor de la media es de 51.88, la mediana de 50.00 y una moda de 75 puntos, posicionándola como un **factor de riesgo alto** a la que la población está expuesta, debe monitorearse y ser reducido. La dimensión de *organización en el trabajo* tiene una media 25.88 puntos, una mediana de 22.50 y moda de 15 puntos siendo considerado **un factor que no requiere intervención** pero que debe continuar monitoreándose periódicamente. En la dimensión de *relaciones interpersonales*, la media es de 35.45 puntos, mediana de 34.09 y moda de 15.90 convirtiéndose en un factor de **exposición media** el cual no es prioritaria la intervención, pero se debe monitorear frecuentemente. La dimensión *inestabilidad en el trabajo* la media es de 17.92 puntos, mediana de 8.33 y una moda de 0 puntos, siendo considerada como un factor moderado de exposición que no requiere intervención prioritaria, pero debe ser monitoreado. La dimensión *confianza laboral* arrojó una media de 29.69 puntos con una mediana de 25 y moda de 25 puntos, convirtiéndolo en un factor de riesgo moderado

necesitando un monitoreo frecuente. Por último, la dimensión de *justicia laboral* tiene una media de 36.25 puntos siendo un factor de riesgo moderado.

7.3 Análisis de cuestionario Satisfacción laboral

A fin de evaluar la segunda variable de estudio denominada como satisfacción laboral se presentan los resultados recolectados por la muestra de un total de 40 participantes de distintas áreas del departamento de recursos humanos el cual 31 son de genero femeninos y 9 masculinos. En la tabla 8, se presentan los resultados generales de la muestra interpretándose que el 45% presenta un nivel alto de satisfacción laboral (s=18), el 25% muestra tener una satisfacción laboral moderada (s=10) en tanto que el 30% restante indica tener una satisfacción laboral baja (s=12). Los datos interpretados por genero demuestran que en el masculino existe un 67% de satisfacción alta, en tanto que un 11% indica tener una satisfacción laboral moderada y el 22% presenta una satisfacción laboral baja. Por el contrario, en el género femenino el 38% indica una satisfacción laboral alta, el 29% posee una satisfacción laboral media siendo el 32% del personal femenino con una satisfacción laboral baja.

Tabla 8
Satisfaccion laboral Personal de RRHH

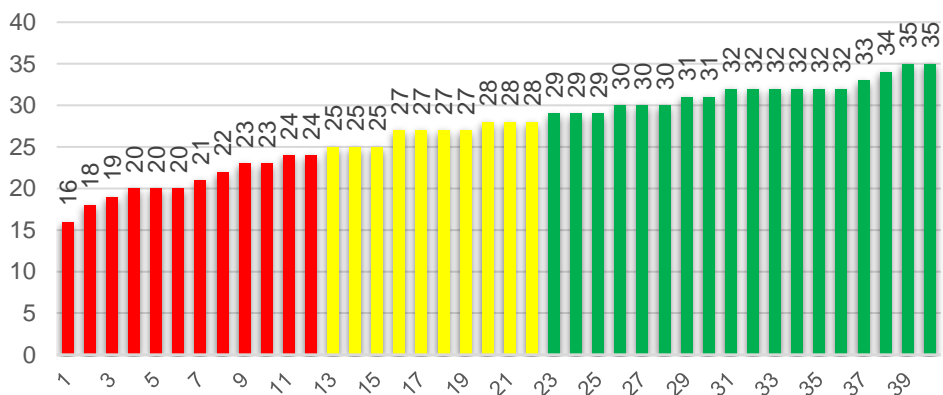


Tabla 8.1
Satisfacción laboral masculina

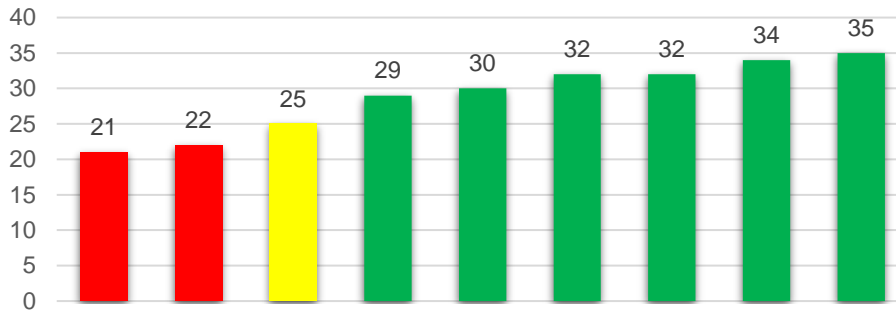
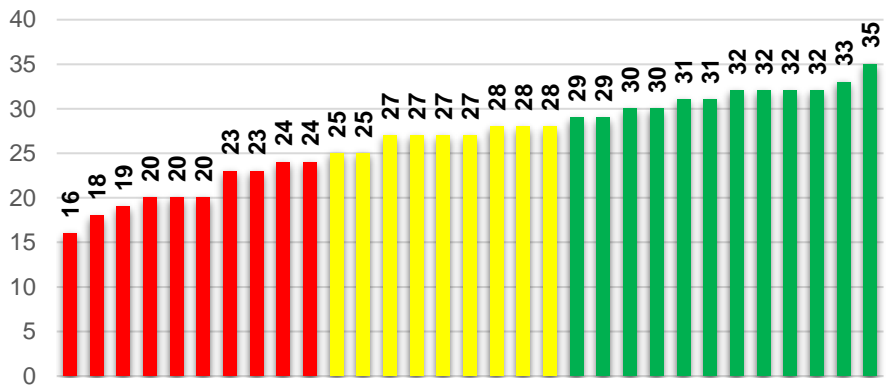


Tabla 8.2
Satisfacción laboral femenina



Teniendo en cuenta los valores arrojados por medidas de tendencia central, encontramos que la satisfacción laboral de los trabajadores de diferentes áreas del departamento de recursos humanos cuenta con una media de 27,16 puntos, siendo la mediana de 28 puntos y una moda de 32 puntos. Teniendo en cuenta estos datos se interpreta que el personal cuenta en general con una satisfacción laboral moderada y baja lo cual si bien hay personal con puntajes óptimos en su mayoría se encuentra en el umbral medio a bajo. Esto nos demuestra que se debe tener en consideración la variable, ser monitoreada e implementar medidas que tiendan a aumentar la satisfacción laboral de toda la población de estudio.

8 Discusión

El presente trabajo persigue el objetivo de explorar qué factores de riesgo psicosocial afectan a los trabajadores del departamento de recursos humanos y en qué medida afecta a su satisfacción laboral. Dentro de los resultados encontrados en los antecedentes se menciona que los factores de riesgo están presentes en menor o mayor medida en el ambiente laboral y dependiendo del grado de exposición pueden perjudicar a la salud biopsicosocial de un trabajador y su desempeño (Castillo 2023; Ángel, R. et al 2021; Flores Arcaya 2020). En cuanto a la satisfacción laboral, los estudios revisados demostraron que la misma se ve afectada negativamente a mayor presencia de factores de riesgo de una forma indirecta por medio del impacto en la salud mental, comprometiendo el cómo se relaciona e involucra el trabajador con la empresa así como también como afecta al desempeño y salud (Pujol-Cols 2019; Olivares Cruz 2022; Ángel, R. et al 2021; Jiménez et al 2018). Es decir que, entre mayor exposición tenga el trabajador a niveles de riesgo psicosocial, menor será su satisfacción lo que a su vez se tiene que destacar que la satisfacción laboral es un constructo que debe tener en cuenta aspectos intrínsecos de la persona como extrínsecos. Al describir los factores de riesgo psicosocial de la investigación llevada a cabo en el personal del departamento de recursos humanos, se encontró que los trabajadores están expuestos a niveles altos y moderados. Para la dimensión de doble presencia se encontró un nivel alto de riesgo en el 40% de la muestra mientras que se presentan niveles de riesgo moderado para las demás dimensiones como exigencias en el trabajo, relaciones interpersonales, Organización en el trabajo, inestabilidad en el trabajo, confianza laboral y justicia laboral siendo las más destacadas y punto de observación ya que están cercanas al tercer tercil de exposición alto la dimensión doble presencia, exigencias en el trabajo y relaciones interpersonales. Al registrar los niveles de satisfacción laboral encontramos que solo el 45% de la muestra total tiene niveles de satisfacción altos mientras el 55% percibe una satisfacción laboral baja (30%) a moderada (25%). Estos resultados nos permiten entender y describir la relación

entre las variables ya que los resultados generales de factores de riesgo moderado a alto y satisfacción laboral baja a moderada se correlacionan con el estudio de Flores Arcaya (2022); Olivarez Cruz (2022) el cual concluye que ante mayor exposición a riesgos psicosociales, menor será la satisfacción laboral, así como también se correlacionan los resultados de Ángel R., et al (2021) en cuanto que al relacionar los riesgos psicosociales con la satisfacción y motivación laboral se evidencian relaciones negativas entre las condiciones internas y condiciones externas indicando que, si no son tenidos en cuenta factores sociales, familiares, características de la organización, herramientas y las condiciones ambientales, se puede llegar a afectar el desempeño laboral de los empleados desmotivándolos o no terminando por satisfacer sus necesidades. Es menester destacar que, en este estudio aquel personal que mostró en su mayoría tener una alta satisfacción laboral fue el personal que ejerce un puesto gerencial con un total de 9 personas con satisfacción alta ocupando un 22% del total de la muestra, siendo solo 2 masculinos y 7 femeninos donde todos tienen una antigüedad mayor a 5 años, siendo este dato correlacionable con los resultados de Castillo (2023) el cual encontró que aquel personal que contaba con una antigüedad mayor presentan menores niveles de exposición a factores de riesgo, y en este caso mayor nivel de satisfacción, esto se puede deber a la remuneración, estabilidad, autonomía, posibilidades de desarrollo, entre otras variables intrínsecas y extrínsecas de la labor que puede estar experimentando la persona que puede hacerla percibir una buena satisfacción con su trabajo a pesar del estrés que conlleva su quehacer. Los demás resultados altos en satisfacción laboral equivalen a solo 1 persona por las áreas restantes completando el total del 45% de la muestra. Dichos niveles se pueden hipotetizar que, en base a sus respuestas, estas personas perciben positivamente su remuneración, buena estabilidad y seguridad laboral, buen clima organizacional, sentimiento de pertenencia con la empresa, libertad en la ejecución de sus tareas y en términos generales se sienten a gusto con su trabajo. Por otro lado, tenemos al restante 55% con

dificultades en sus áreas de trabajo que condiciona su percepción en su satisfacción, que es donde más impactan los factores de riesgo psicosocial, en su mayor medida al personal femenino y específicamente con niveles altos en la dimensión doble presencia y niveles moderados, pero con puntajes cercanos a un nivel alto de exposición para las restantes 6 dimensiones.

9 Conclusion

El presente estudio permitió, en gran medida, describir e identificar los factores de riesgos psicosociales que están presentes en personal del departamento de recursos humanos de diferentes empresas de la provincia del Neuquén. Siguiendo la primera hipótesis planteada de que dicho personal presentan altos niveles de riesgo psicosocial, podemos concluir que la hipótesis planteada es plausible, es decir, que el personal no presenta un riesgo alto de exposición para todas las dimensiones, sino que se encontró que solo un 40% del personal está expuesto a valores altos de riesgo para la dimensión de doble presencia, mientras que un 80% restante está expuesto a valores moderados cercanos al tercer tercil para ser considerados riesgo altos, por ejemplo, en la dimensión de exigencias en el trabajo el tercer tercil de puntaje alto es 56 puntos y la muestra presente tuvo una media de 52,81 puntos quedando solo a 2,19 puntos de diferencia o por ejemplo para la dimensión de relaciones interpersonales la media fue de 35.45 puntos siendo el límite 36 puntos, dejando las dimensiones de confianza, justicia, inestabilidad y organización en el trabajo con valores no críticos pero con necesidad de monitorearlos. A su vez, se corrobora la segunda hipótesis planteada de que los factores de riesgo psicosocial impactan negativamente en la satisfacción laboral del personal evaluado, ya que los resultados encontrados de que solo un 45% del personal presenta niveles altos de satisfacción el 55% restante presenta niveles bajos a moderados de satisfacción laboral debido a los niveles moderados a altos demostrados de exposición de riesgo psicosocial. Haciendo un recorrido por las dimensiones se muestra que las dimensiones exigencias en el trabajo, doble presencia y relaciones interpersonales según los

resultados del cuestionario COPSOQ-ARG versión corta, son las más desfavorables para la salud de los trabajadores y que impactan negativamente en su salud e indirectamente en su satisfacción laboral como lo plantea Pujols-Cols (2019) en los resultados de su investigación.

10 Aportes y contribuciones

Esta investigación ayuda a ampliar el conocimiento existente en el campo de la psicología organizacional y en particular sobre los factores de riesgo psicosocial y su relación con la satisfacción laboral en una población específica como lo es el personal del departamento de recursos humanos. Si bien es escasa la cantidad de estudios previos sobre el tema en el contexto argentino, este trabajo contribuye a visibilizar el impacto de los factores de riesgo psicosocial al centrarse en dicho grupo específico de profesionales, quienes ocupan un rol clave en las empresas al gestionar el bienestar de los demás empleados y el funcionamiento de la misma, pero que suelen ser menos estudiados en cuanto a su propio bienestar.

Los hallazgos permiten observar cómo los factores como doble presencia, exigencias en el trabajo y relaciones interpersonales influyen de manera notable en la satisfacción laboral, generando nuevos datos sobre la interacción entre el estrés laboral y el rendimiento organizacional en este colectivo específico.

Además, el enfoque cuantitativo y transversal ofrece una visión descriptiva del fenómeno, generando datos que pueden compararse con estudios futuros o replicarse en otros entornos laborales y sectores económicos.

Desde una perspectiva aplicada, los resultados de esta investigación pueden ser utilizados para desarrollar o mejorar estrategias de intervención dentro de los departamentos de recursos humanos. La identificación de factores de riesgo psicosocial que afectan a este personal permite a las organizaciones diseñar políticas más ajustadas a sus necesidades, como:

- Programas de prevención de riesgos psicosociales con evaluaciones periódicas dentro de las distintas áreas de la empresa, talleres o programas de bienestar emocional.
- Mejoras en el diseño del puesto de trabajo para reducir la sobrecarga laboral y evitar la ambigüedad de rol.
- Implementación de iniciativas para mejorar el clima organizacional, centradas en las relaciones interpersonales y el apoyo social dentro del equipo.

11 Limitaciones

Se identificaron posibles limitaciones en la investigación, como la representatividad de la muestra ya que solo se pudo acceder a un total de 40 participantes y no todos pertenecen a una misma empresa, lo que deja que, al ser personas de diferentes empresas, el rubro, clima organizacional variable pueda interferir en resultados e interpretación de los datos.

Asimismo, es pertinente destacar que la muestra en su mayoría es representada por personal de género femenino dejando pocos participantes de género masculino, por lo tanto, en futuras investigaciones es una variable a tener en cuenta de que sea equitativa la muestras entre géneros para interpretar de una forma más adecuada si las variables se manifiestan de la misma manera entre géneros o no, así como también en términos de antigüedad o rol ocupado.

Por otro lado, es pertinente esclarecer otra limitación que es la escasa investigación sobre riesgos psicosociales en la Argentina, lo cual dificulta contrastar lo encontrado y no permite generalizar los resultados a otro tipo de organización.

Por último, es considerada una limitación la naturaleza transversal del diseño, ya que no permite establecer relaciones de causalidad entre las variables y es menester considerar qué solo se llevó a cabo una investigación cuantitativa y que para mayor comprensión y entendimiento de cómo influyen las variables en estudio en el personal, es pertinente recolectar información de

forma cualitativa y de forma longitudinal qué ayude a profundizar la interpretación de los datos, el cual no sucedió en esta investigación.

12 Líneas de investigación futuras

Sería recomendable que futuras investigaciones realicen estudios longitudinales para analizar cómo varían los factores de riesgo psicosocial a lo largo del tiempo, o bien, cómo influyen otros factores, como el estilo de liderazgo o la cultura organizacional en la satisfacción laboral del personal de recursos humanos.

Asimismo, la investigación puede servir de base para estudios comparativos entre distintos sectores empresariales o en diferentes contextos culturales, evaluando si los mismos factores de riesgo y satisfacción se manifiestan de manera similar en otros contextos. También se abren nuevas vías de investigación sobre cómo influye los factores de riesgo psicosocial y la cultura organizacional, clima organizacional, gestión de recursos humanos, liderazgo, etc. A su vez, sería pertinente que una futura investigación pueda contemplar acceder a una muestra mayor que permita identificar cómo se comportan ambas variables en diversos contextos.

13 Propuesta de intervención.

De acuerdo a lo estipulado por el manual del método para la aplicación del COPSOQ-ARG versión corta (2021), para la prevención de factores de riesgos laborales hay que tener en cuenta que hay que identificar, localizar y medir los riesgos representados en términos de exposición, luego hay que evaluar la organización del trabajo el cual es origen de ellos y sobre lo que habrá que accionar medidas para prevenir, eliminar, reducir o controlar dicha exposición, a su vez hay que tener en cuenta el estrés precursor o antecesor del efecto el cual se haya instalado como enfermedad o trastorno de salud el cual se pretende y debe evitar.

Ahora bien, como propuesta de intervención se tiene en cuenta que se debe acceder a una muestra de personal de recursos humanos sobre una empresa en específico en la cual como

primer paso se debe realizar un análisis organizacional en donde se conozca la cultura, objetivos empresariales, organigrama, estilos de liderazgo, rubro y cantidad de personal, y tipo de gestión de recursos humanos entre otros aspectos. Al tener como base un conocimiento sobre cómo funciona la empresa en segundo lugar es pertinente llevar a cabo psicoeducación alineando los objetivos empresariales y de recursos humanos a la creación u establecimiento de políticas saludables para los trabajadores dentro de la empresa. Es decir, se debe conformar un grupo de trabajo que este integrado por representantes de la dirección de la parte empleadora, trabajadora y por el personal técnico y/o profesional en prevención, siendo sumamente necesaria la participación activa de los trabajadores, y ahí fijar como objetivo principal la identificación, prevención e implementación de medidas tendientes a aminorar niveles de exposición de riesgo altos, COPSOQ-ARG versión corta (2021).

Como herramientas para tal fin, es útil aplicar el cuestionario versión corta del COPSOQ para llevar a cabo un análisis general sobre que factor de riesgo está expuesto la población dividida por género y área de trabajo, así mismo, para obtener una mayor información para la implementación de medidas se debe aplicar el manual COPSOQ completo que permite una mejor comprensión e identificación de las dimensiones y subdimensiones que están afectando a la salud de los trabajadores.

Teniendo en cuenta los resultados encontrados en la presente investigación sobre que el 40% del personal presenta niveles altos de exposición para la dimensión doble presencia, exigencias en el trabajo y relaciones interpersonales, una vez confeccionado el grupo de trabajo, fijado objetivos y políticas saludables para los trabajadores se implementaría las siguientes intervenciones:

Objetivo: Reducción en las exigencias en el trabajo, relaciones interpersonales con flexibilidad y apoyo en la doble presencia.

Propuestas:

- **Revisión de Cargas de Trabajo**

Realizar un análisis detallado de las cargas de trabajo actuales y redistribuir tareas.

Asegurarse de que las expectativas sean realistas y alcanzables.

- **Establecimiento de Prioridades**

Implementar sistemas que ayuden a priorizar tareas. Utilizar herramientas como matrices de priorización para que el personal pueda identificar qué tareas son más urgentes o importantes.

- **Capacitación en Gestión del Tiempo**

Ofrecer talleres sobre gestión del tiempo y organización personal, para que los empleados desarrollen habilidades que les permitan manejar mejor sus tareas y reducir la sensación de sobrecarga.

- **Establecer una cultura de apoyo y colaboración.**

Promover un ambiente donde los trabajadores se sientan cómodos solicitando ayuda y donde exista apoyo entre pares. Actividades de trabajo en equipo pueden fortalecer estas relaciones.

- **Políticas de trabajo flexible**

Implementar o evaluar modalidades de trabajo flexible, como teletrabajo o horarios alternativos, para permitir que los empleados gestionen mejor su tiempo y reduzcan el estrés asociado a la doble presencia.

- **Programas de bienestar**

Establecer programas que promuevan la conciliación entre la vida laboral y personal. Esto puede incluir servicios como asesoramiento y recursos para el cuidado de niños, así como actividades recreativas.

- **Capacitación**

Proporcionar talleres sobre manejo del estrés, técnicas de relajación y conciliación entre la vida laboral-familiar, que ayuden a los empleados a enfrentar la presión laboral de manera más efectiva.

Para la dimensión de relaciones interpersonales se propone:

- **Sesiones de retroalimentación**

Implementar procesos de retroalimentación donde empleados, colegas y supervisores puedan dar y recibir comentarios constructivos. Esto orienta a crear un ambiente de comunicación donde se valoren diferentes perspectivas.

- **Jornadas de integración**

Organizar actividades de team building que promuevan el trabajo en equipo y fortalezcan las relaciones interpersonales fuera del ambiente laboral. Esto puede incluir retiros, talleres o actividades recreativas.

- **Reconocimiento y Celebración de Logros:**

Fomentar una cultura de reconocimiento, donde se celebren los logros individuales y grupales, promoviendo así una atmósfera de apoyo y motivación.

- **Creación de Espacios Informales:**

Diseñar espacios físicos dentro de la empresa que permitan a los empleados relajarse y socializar, como salas de descanso o áreas recreativas.

La implementación de estas propuestas de intervención busca reducir la exposición a los riesgos psicosociales identificados, así como también mejorar el bienestar general del personal de recursos humanos. Un entorno de trabajo saludable es fundamental para la satisfacción laboral y la productividad, y estas estrategias pueden contribuir significativamente a alcanzar esos

objetivos. Cabe aclarar que cualquier intervención debe ser adaptada a las características específicas de la empresa y su cultura organizacional, considerando la participación activa del personal en el diseño e implementación de las medidas propuestas así como también evaluar la viabilidad de las mismas.

14 Referencias:

Comité Mixto OIT/ OMS (1984). Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención: informes. Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, Novena Reunión Ginebra, 18-24 de septiembre 1984.

Chiang Vega, M., Martín Rodrigo, M. J., & Núñez Partido, A. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Madrid: Universidad Pontificia Comillas

Locke, E. A. (1984). Job satisfaction. En M. Gruneberg, & T. Wall, Social Psychology and Organizational Behaviour. Editorial Wiley.

Kindruk, I, (2016). La enfermedad del siglo XXI: el estrés y los riesgos psicosociales. El caso de la empresa DLS. Universidad de San Andrés.

Red Argentina de Investigación y Desarrollo del COPSOQ-ARG. Grupo de Estudios en Salud Ambiental y Laboral; Fundación Argentina de Ergonomía (2022). Manual del método COPSOQ-ARG para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. Versión corta. 1ra edición GESAL-FADE.

Neffa, J.C. (2017) (coord.). *Una reforma que no resuelve los problemas de los riesgos del trabajo en Argentina: debate interdisciplinario en la UMET*. Universidad Metropolitana para la Educación y el Trabajo.

Neffa, J.C. (2009) Acerca de la naturaleza y significación del trabajo humano. En: El Trabajo Humano. Grupo Editorial Lumen Hvmanitas

Rodríguez, Carlos A. (2009). Los convenios de la OIT sobre seguridad y salud en el trabajo: una oportunidad para mejorar las condiciones y el medioambiente de trabajo. Oficina de la OIT en Argentina, Centro Internacional de Formación de la OIT,

Salazar, A. (2002). Factores predictores de la satisfacción laboral de las educadoras en Belice. *Revista internacional de estudios en educación. Año 2, N° 1, 23-59.*

Walter, J. (2015). Riesgos sociales del trabajo en turno largo. Vida familiar y laboral en crisis en un campamento petrolero patagónico. Laboreal.

Werther, W.B. y Davis, H. (1995). Administración de personal y recursos humanos. Editorial: McGraw-Hill

Neffa J., C., (2019). un nuevo campo de estudio para la sociología del trabajo: Los riesgos psicosociales en él trabajo. Revista del Centro de Estudios de Sociología del Trabajo, N° 11, pp. 66-104

Neffa, J. C. (2015). Los riesgos psicosociales en el trabajo: contribución a su estudio. Centro de Estudios e Investigaciones Laborales - CEIL-CONICET.
<http://repositorio.unne.edu.ar/handle/123456789/9158>

Organización Mundial de la Salud (1978), Conferencia Internacional sobre Atención Primaria de la Salud, Alma-Ata, 6-12 de septiembre de 1978, Organización Mundial de la Salud, Ginebra, Suiza. <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/39244/9243541358.pdf>

Schaufeli, W. B. (2004). The future of occupational health psychology. Applied Psychology, 53(4), 502-517. <https://doi.org/10.1111/j.1464-0597.2004.00184.x>

Serrano,C.A., Vargas, D.R., Rueda,Y.M. (2022). Análisis De Causas, Efectos Y Consecuencias Del Riesgo Psicosocial En Asesores De Ventas. *Sociedad Cultura Y Creatividad*,1(1), 64–71.

Gomez, i. (2009). promoción de la salud en el lugar de trabajo. En Aguilar, M. y Rentería, E. *Psicología del trabajo y de las organizaciones*. (pp. 445-447). Universidad Santo Tomas-Universidad del Valle.

Lazarus, R & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. Springer Publishing Company. (libro)

Selye, H. (1978). *The stress of life*. New York: McGraw-Hill Book Company.

Escobar, I. (2013). Procedimiento para auditar la efectividad del proceso de selección en la sucursal CUBALSE Las Tunas. (Tesis de maestría). Las Tunas: Universidad de Las Tunas.

Espinoza, E. (2018). Gestión del conocimiento mediado por tic en la Universidad Técnica de Machala. *Fides et Ratio-Revista de Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Bolivia*, 16(16), 199-219.

Peñalver, A. (2018). Las 12 tendencias más relevantes de RRHH para 2020. *Observatoriorh*.

Armijos Mayon, F. B., Bermúdez Burgos, A. I., & Mora Sánchez, N. V. (2019). Gestión de administración de los recursos humanos. *Universidad y Sociedad*, 11(4), 163-170.

Santiago, C., L. (2008). Prevención de riesgos laborales: principios y marco normativo. *Revista de dirección y Administración de empresas, volumen 15, pags. 91-117*.

Pozzo M. I., Rosso, F., Marina, S. y Ricou M. (2023). La identidad de la psicología en Argentina.

Psicodebate, Vol. 22, N° 2, Diciembre 2022 - Mayo 2023, pag. 32-46.

<http://dx.doi.org/10.18682/10.18682/pd.v22i2.4996>

Pineda, F. A. (2021). Psicología organizacional crítica frente a los efectos del neoliberalismo

cultural. Una problematización de aspectos prácticos y epistemológicos. *Ciencia y*

Sociedad, vol. 46 (1), 37-55. <https://doi.org/10.22206/cys.2021.v46i1>.

15 Anexos

Se adjunta link del cuestionario virtual, en conjunto con el consentimiento informado.

<https://forms.gle/KM5rXzT6uu6S1mme6>

Se envía el Excel con la tabulación de los datos en conjunto con este archivo.