



**UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO**

**FACULTAD DE MEDICINA**

**ESCUELA DE PSICOLOGÍA**

**APOYO SOCIAL, ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO, ESTRÉS Y  
SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES CHILENOS**

**INTEGRANTES:**

**ALAN ESPINOSA HERRERA.**

**SAMIR SAAVEDRA CISTERNAS.**

**MAXIMILIANO SEGOVIA SAAVEDRA.**

**PROFESOR GUÍA: VIVIANA RODRÍGUEZ DÍAZ.**

**Seminario de Título, conducente al Título Profesional de Psicólogo. Facultad de  
Medicina. Escuela de Psicología. Universidad de Valparaíso.**

**ENERO, 2019**

**Valparaíso, Chile**

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
I. RESUMEN.....	1
II. ABSTRACT.....	2
III. INTRODUCCIÓN.....	3
IV. MARCO TEÓRICO.....	6
4.1 Satisfacción laboral.....	6
4.2 Estrés laboral.....	9
4.3 Estrategias de afrontamiento.....	10
4.4 Apoyo social.....	12
4.5 Relación entre estrés, estrategias de afrontamiento y apoyo social con satisfacción laboral.....	15
4.5.1 Relación entre estrés y satisfacción laboral.....	15
4.5.2 Relación entre estrategias de afrontamiento y satisfacción laboral.....	16
4.5.3 Relación entre apoyo social y satisfacción laboral.....	18
4.6 Covariables.....	20
4.6.1 Edad y su relación con satisfacción laboral.....	20
4.6.2 Sexo y su relación con búsqueda de apoyo social.....	21
4.6.3 Sexo y su relación con satisfacción laboral.....	22
4.6.4 Sexo y su relación con estrés.....	23

4.6.5 Relación entre actividad física y estrés.....	23
V. FUNDAMENTACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	25
5.1 Fundamentos de la investigación.....	25
VI. OBJETIVOS.....	30
6.1 Objetivo general.....	30
6.2 Objetivos específicos.....	30
VII. HIPÓTESIS.....	31
VIII METODOLOGÍA.....	32
8.1 Participantes.....	32
8.2 Instrumentos y materiales.....	33
8.2.1 Satisfacción laboral.....	33
8.2.2 Estrés.....	34
8.2.3 Estrategias de afrontamiento.....	35
8.2.4 Apoyo social.....	36
8.3 Diseño.....	37
8.4 Análisis de datos.....	37
8.5 Procedimiento.....	38
IX. REQUERIMIENTOS ÉTICOS.....	40
X. RESULTADOS.....	41
10.1 Análisis descriptivos: datos sociodemográficos, en las variables de interés.....	41

10.2 Prueba de hipótesis.....	43
XI. DISCUSIÓN.....	48
11.1.1. Hipótesis 1: Relación entre estrés y satisfacción laboral.....	48
11.1.2 Hipótesis 2: Relación entre estrategias de afrontamiento y satisfacción laboral.....	49
11.1.3 Hipótesis 3: Relación entre apoyo social y satisfacción laboral.....	50
11.2.1 El estrés y su asociación con la satisfacción laboral.....	51
11.2.2. Estrategias de afrontamiento y su asociación con satisfacción laboral.....	51
11.2.3. Relación entre subdirecciones de apoyo social calidad de liderazgo / relación con superiores, relación con compañeros y su asociación con la satisfacción laboral.....	52
XII. CONCLUSIONES.....	53
12.1.Implicancias del estudio.....	53
12.2. Limitaciones del estudio.....	53
12.3 Futuras líneas de investigación.....	54
REFERENCIAS.....	56

## LISTA DE TABLAS.

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Características Sociodemográficas de los participantes.....	42
Tabla 2. Promedios, desviaciones estándar y correlaciones de Pearson.....	45
Tabla 3 Regresión lineal múltiple del efecto de las variables en estudio.....	47

**LISTA DE FIGURAS**

**Pág.**

Figura 1. Modelo Teórico.....6

## I. RESUMEN

El presente estudio investigó la asociación entre apoyo social, estrategias de afrontamiento, estrés y satisfacción laboral en trabajadores chilenos.

La muestra estuvo compuesta por 684 trabajadores pertenecientes a una institución pública chilena, con un muestreo de tipo probabilístico y estratificado.

Los análisis se efectuaron mediante correlaciones bivariadas de Pearson y regresión lineal múltiple (ANOVA).

Los resultados indicaron que el apoyo social, específicamente las subdimensiones calidad de liderazgo/relación con superiores, y la subdimensión relación con compañeros, serían predictores altamente significativos de satisfacción laboral, así como el estrés y comportamiento evitativo de las estrategias de afrontamiento. Por otra parte, búsqueda de apoyo social y la estrategia de resolución de problemas no fueron predictores significativos de satisfacción laboral.

La relevancia de este estudio se enfoca en la contribución de evidencia empírica al entendimiento de fenómenos psicosociales, particularmente acerca de la satisfacción laboral, aportando al desarrollo de modelos más específicos para el diseño de programas de prevención e intervención en las organizaciones del rubro administrativo en Chile.

*Palabras clave:* Estrés, apoyo social, estrategias de afrontamiento, satisfacción laboral.

## II. ABSTRACT

The present study investigated the association between social support, coping strategies, stress and job satisfaction in Chilean workers.

The sample consisted of 684 workers belonging to a Chilean public institution, with a probabilistic and stratified type sampling.

The analyzes were carried out using bivariate Pearson correlations and multiple linear regression (ANOVA).

The results indicated that social support, specifically the subdimensions quality of leadership / relationship with superiors, and the subdimention relationship with peers would be highly significant predictors of job satisfaction, as well as stress and avoidance behavior of coping strategies. On the other hand, the search for social support and the problem-solving strategy were not significant predictors of job satisfaction.

The importance of this study focuses on the contribution of empirical evidence in the understanding of psychosocial phenomena, in the topic of job satisfaction, in the development of prevention and intervention programs in organizations of the administrative sector in Chile.

Keywords: stress, social support, coping strategies, job satisfaction.



### III. INTRODUCCIÓN

El trabajo constituye una gran parte de la vida de las personas (Henríquez & Echeverría, 2002). La forma en que este se organiza y realiza, ha sufrido cambios sustanciales durante el último medio siglo (Rubio, 2010), trayendo consigo, altos niveles de exigencia, cambios frecuentes y una permanente búsqueda de la eficiencia. Estos cambios no siempre han sido acompañados de mecanismos protectores, por lo que ha desencadenado efectos nocivos para los trabajadores (WHO, 1999), como estrés laboral y subsecuentes problemas de salud tanto físicos, mentales y emocionales (Denollet, Schiffer, & Spek, 2010; Disease, Krantz, & Mcceney, 2002).

Según el Ministerio de Salud (MINSAL, 2015), Chile ha manifestado su preocupación por velar que todas las actividades laborales se realicen sin deterioro para la calidad de vida de las personas. En esta línea, a modo de promover la salud, prevenir el daño asociado a las condiciones de trabajo y pesquisar oportunamente casos emergentes, se publicó el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (MINSAL, 2013). Este protocolo describe el uso de un instrumento de evaluación de medidas para la prevención de riesgos psicosociales denominado SUSES/ISTAS21 (Alvarado, Marchetti, Hirmas, & Pastorino, 2009).

Teniendo en consideración estos antecedentes, pareciera oportuno indagar en variables organizacionales que contribuyan a la salud y calidad de vida laboral de los trabajadores. Dentro de ellas, una de las más estudiadas en el contexto organizacional es la satisfacción laboral (Benedito, Bonovia, & Llinares, 2008; Kalleberg, 1977; Spector, 1997a). Esta variable influye en una variedad de resultados tanto a nivel individual como

organizacional (Benedito et al., 2008), entre los más importantes se encuentra el bienestar y salud de los trabajadores (Hodson, 1997), así como también la calidad de vida laboral (Edwards, Van Laar, Easton, & Kinman, 2009).

En Chile, actualmente, existen escasos informes que den cuenta del estado actual de la satisfacción laboral (Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas UV, FACEAUV, 2015), solo el estudio de tendencias Workmonitor, de Randstad (2017), consigna a Chile como el país con menor satisfacción laboral en Latinoamérica, encontrándose por debajo de Argentina (69%), Brasil (75%) y México (82%).

Por estas razones, la satisfacción laboral es un tema de interés para la psicología de la salud ocupacional, puesto que su principal foco está en determinar las variables más importantes que la predicen.

Entre de las variables consideradas en este estudio, se expondrá la relación de la satisfacción con las estrategias de afrontamiento al estrés, pues existen estudios donde se observa que mientras algunos tipos de estrategias favorecen la satisfacción (Shimizu & Nagata, 2003; Perea-Baena & Sánchez-Gil, 2008) otras, por el contrario, la desfavorecen (Brown, 1996).

Respecto a variables contextuales se analizarán dos variables. La primera corresponde al estrés laboral (McClenahan, Giles, & Mallett, 2007; Paris & Omar, 2008), para continuar posteriormente con la relación con apoyo social (Hodson, 1997; Kirmeyer & Lin, 1987), a partir de sus componentes: apoyo social de los supervisores (Babin, 1996), apoyo de los compañeros (Ducharme & Martin, 2000; Sloan, 2012) y liderazgo (Frederick & Cruz, 2013).

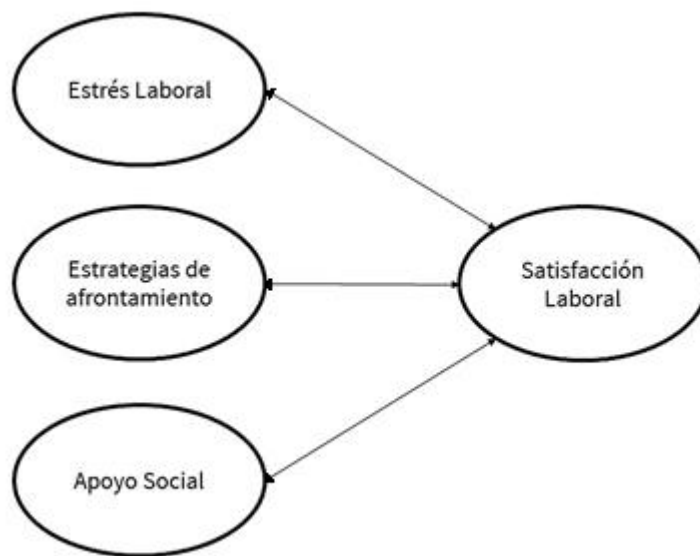
Esta investigación busca aportar evidencia respecto a la identificación de factores

que expliquen el nivel de satisfacción laboral declarado por trabajadores chilenos, posibilitando un diseño más preciso de propuestas interventoras en lo que se refiere a riesgos psicosociales. Esta investigación procura, también, aportar en el desarrollo y utilización de nuevos instrumentos entorno a temáticas de salud ocupacional, en Chile, como la escala de Satisfacción Laboral de Hart, Griffin, Wearing, & Cooper (1996) y la escala de estrategias de afrontamiento propuesta por Amirkhan (1990), que pudiesen complementar el instrumento SUSES0/ ISTAS 21.

A continuación, inicia la exposición del marco teórico con satisfacción laboral como eje de estudio y continúa con las variables antecedentes: estrés laboral, estrategias de afrontamiento y apoyo social. Posteriormente, se indaga en la relación existente entre satisfacción laboral y cada una de las variables ya mencionadas. Luego, se exponen antecedentes que permiten dar cuenta de la relevancia y pertinencia de estudiar esta temática en el contexto laboral chileno. Se plantean los objetivos, tanto generales como específicos de este estudio y sus respectivas hipótesis. Luego se presenta la metodología utilizada en la investigación, que incluye: participantes, instrumentos a utilizar, diseño, análisis de datos, procedimiento y requerimientos éticos. Posteriormente se presentan los resultados obtenidos y finalmente la discusión y las conclusiones del presente estudio.

## IV. MARCO TEÓRICO

La presente revisión se inicia con la presentación del modelo planteado en esta investigación (Figura 1), es decir, las variables de estudio utilizadas en conjunto con sus correspondientes subdimensiones. Se describe a continuación, cada una de ellas por separado para, posteriormente, exponer las relaciones que la literatura ha establecido entre dichos conceptos en el área de investigación abordada.



*Figura 1. Modelo Teórico*

### 4.1 Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral es el tema más ampliamente investigado en la historia de la psicología organizacional por sus diversas implicancias tanto a nivel individual como organizacional (Benedito et al., 2008; Spector, 1997). Locke (1976) definió la satisfacción laboral como un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. Por otra parte, Newstrom (2011)

amplió su definición a un conjunto de sentimientos y/o actitudes tanto favorables como desfavorables con que los trabajadores perciben sus puestos de trabajo. Dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en su propio trabajo, por lo tanto, se habla de una actitud general que tiene la persona hacia su trabajo o hacia dimensiones específicas de este (McNeese-Smith, 1996).

Una de las teorías que más ha influido en el área de la satisfacción laboral es la formulada por Herzberg, Mausner y Snyderman (1959), denominada “teoría bifactorial de la satisfacción”. Esta postula la existencia de dos grupos de aspectos laborales: el primero de ellos corresponde a los factores extrínsecos, los cuales hacen referencia a los sentimientos y/o actitudes que manifiestan las personas respecto de las situaciones que son externas a las tareas del trabajo o al trabajo en sí mismo: condiciones de trabajo (entorno físico, seguridad, políticas de la empresa, entre otros (Pérez & Fidalgo, 1993). El segundo grupo, correspondiente a los factores intrínsecos, refiere a cómo las personas se sienten acerca de la naturaleza de las tareas de su trabajo, relacionándose a elementos de tipo personal, por ejemplo, el grado de autonomía en el trabajo, contenido del mismo, responsabilidad, logro, etc. (Spector, 1997; Warr, Cook & Wall, 1979). Una adecuada conjugación de ambos grupos, logrará una satisfacción exitosa en el trabajo (Boluarte & Merino, 2015).

La satisfacción laboral, por otra parte, ha demostrado que puede influir en una gran variedad de resultados de interés para la vida organizacional (Spector, 1997b). Se identificó, por ejemplo, que la satisfacción laboral es capaz de predecir componentes como: la productividad, ganancias a nivel de la unidad, satisfacción del cliente y evaluaciones de calidad del servicio al cliente (Brown & Lam, 2008; Harter, Schmidt

& Hayes, 2002), así también como la rotación e intención de rotación (Lambert, Lynne Hogan, & Barton, 2001; Porter, Steers, Mowday & Boulian, 1974). Otra relación que ha suscitado interés es la influencia que posee la satisfacción laboral en la salud de los trabajadores (Bowling, Eschleman, & Wang, 2010). Esto se complementa con una revisión realizada por Faragher, Cass y Cooper (2005) que muestra una asociación significativa entre satisfacción y salud general, problemas mentales y psicosociales, y burnout.

Por otro lado, la satisfacción laboral está determinada, a su vez, por múltiples variables (Adams & Bond, 2000). Características del propio trabajo como el salario, posibilidad de promoción, jornada de trabajo y otros aspectos estructurales, la afectan con frecuencia (Kalleberg, 1977).

Entre las variables relacionadas con el comportamiento organizacional, el estrés es la variable antecedente que ha demostrado mayor asociación con la satisfacción laboral (Blegen, 1993). Respecto a variables individuales, se ha observado que el tipo de estrategia de afrontamiento al estrés, utilizada por los trabajadores, influye en su nivel de satisfacción laboral (Bindhu & Sudheeshkumar, 2006; Welbourne, Eggerth, Hartley, Andrew, & Sanchez, 2007).

En cuanto a variables demográficas, si bien no han surgido resultados concluyentes con muchas de ellas (género, estado civil y parental) (Koustelios, 2008), un factor demográfico que sí ha obtenido evidencia concluyente es la relación existente entre la edad y satisfacción laboral de los trabajadores. Se ha visto que los trabajadores de más edad tienden a estar más satisfechos que los trabajadores más jóvenes (Kalleberg & Loscocco, 2013; Lord & Farrington, 2006). A su vez, se ha observado que los jóvenes

tenderían a sentirse más insatisfechos que los trabajadores mayores (Vera, Sepúlveda & Contreras, 2006; Kusku, 2001).

## **4.2 Estrés Laboral**

Las condiciones laborales en el mundo han experimentado grandes cambios en las últimas décadas, trayendo mayores exigencias para los trabajadores y menor capacidad de control sobre sus tareas, lo que ha sido identificado como fuentes de estrés laboral (Organización Internacional del Trabajo, 2016). Este último es definido por Judge y Colquitt (2004) como un estado emocional y fisiológico aversivo o displacentero, resultante de experiencias laborales adversas, inciertas o fuera del control de los trabajadores.

Este estado de estrés es generado y acrecentado por la fuerte competitividad laboral, la exigencia de una mayor eficiencia, el rápido cambio tecnológico y la constante presión por conseguir un mejor servicio al cliente (Toderi, Gaggia, Balducci, & Sarchielli, 2015).

La literatura disponible ha explicado el fenómeno estrés laboral a través de modelos, entre los más influyentes y con mayor fundamento se encuentra el modelo Demanda-Control-Apoyo Social (DCAS). Dicho modelo creado en sus orígenes por Karasek (1979), identificaba inicialmente solo dos aspectos fundamentales. El primero de ellos es la dimensión demanda, la cual refleja las exigencias psicológicas que se le hacen al trabajador: principalmente el volumen y la presión de trabajo, el ritmo de la tarea, y los tiempos para realizarla. La segunda dimensión corresponde al control, que refleja la posibilidad que tiene el trabajador de tomar decisiones en torno a su trabajo.

Una alta demanda con un alto grado de control, es un tipo de trabajo activo que genera aprendizaje y generalmente satisfacción para el trabajador. Por el contrario, una alta demanda y bajo control se presenta como un escenario desfavorable para la salud de los trabajadores e, incluso, está vinculado a variadas enfermedades (Karasek, 1979).

En la década de 1980 se agregó una dimensión social al modelo (Johnson & Hall, 1988), lo que dio como resultado el Modelo Demanda – Control - apoyo social (DCAS) (Van der Doef & Maes, 1999). De acuerdo con este modelo, las demandas de trabajo, el control del trabajo y la integración social en el lugar de trabajo son los aspectos cruciales en el desarrollo de los problemas de salud. Los trabajos caracterizados por altas demandas, bajo control y bajo apoyo social (o aislamiento) se exponen a una situación laboral más nociva. Este modelo posiciona al apoyo social como un factor determinante que modera el impacto negativo de la alta tensión. (Van der Doef & Maes, 1999)

Teniendo estos antecedentes en consideración y en sintonía con la preocupación creciente por la calidad de vida laboral y profesional, surgen líneas de investigación en torno a factores que mejoren las condiciones laborales actuales. Dentro de ello, emerge el estudio del estrés y su fuerte relación con la satisfacción laboral (Blegen, 1993), y otros factores importantes como la salud general (Bowling et al., 2010), problemas mentales y psicosociales, y burnout (Faragher et al., 2005).

#### **4.3. Estrategias de Afrontamiento**

Las estrategias de afrontamiento nacen a partir de una compleja relación estresor-tensión caracterizada por la interacción entre numerosos factores contextuales e individuales (Carver & Scheier, 1989). Así, Lazarus y Folkman (1984) definen el



afrontamiento como una respuesta humana frente al estrés, en el que, a partir de un cambio constante en los esfuerzos cognitivos y conductuales, se gestionan las demandas externas o internas específicas. Tales demandas son evaluadas como cargas excesivas para procurar resolver el problema, reducir o eliminar la respuesta emocional e incluso modificar la evaluación inicial de la situación.

Esta definición destaca tres puntos importantes a considerar. El primero de ellos hace alusión al cambio constante de estrategias a lo largo de la vida, implicando entonces, la variación de estas según grupo etario. Un segundo punto es la naturaleza volitiva de las respuestas de afrontamiento, los “esfuerzos” corresponden a toma de decisiones conscientes sobre cómo optimizar el afrontamiento, dada la naturaleza de la demanda y el alcance de sus recursos. Por último, el "gestionar" involucra respuestas de afrontamiento, pudiendo ser instrumentales para tratar de resolver problemas, de índole evitativas o, inclusive, recurrir a otros para su bienestar (Lazarus & Folkman, 1986).

No obstante, el afrontamiento puede, en ocasiones, no ser satisfactorio en la reducción del estrés, resultando ineficaz e inclusive contraproducente. Esto dependerá del tipo de persona o demanda involucrada (Amirkhan, Beach, & Auyeung, 2007).

El afrontamiento ha sido un tema controversial debido a que aún no se ha establecido una estructura factorial básica acerca de los componentes fundamentales de las estrategias de afrontamiento y su consideración diferencial desde diversas perspectivas teóricas (Skinner, Edge, Altman, & Sherwood, 2003). Dentro del amplio campo de instrumentos de evaluación disponibles, en su mayoría derivados de la teoría de Lazarus y Folkman (1984) existen cuatro sistemas de categorización comprobados empíricamente

(Skinner et al, 2003). Uno de ellos es el indicador de estrategia de afrontamiento (CSI) de Amirkhan (1990), el cual, a través de su análisis de factores, exploratorio y confirmatorio, identificó tres estrategias principales distintas para caracterizar modos de afrontamiento universales y no idiosincrásicos.

La primera de ellas evalúa la resolución de problemas, es decir, un enfoque instrumental que involucra la planificación e implementación de pasos para remediar el problema. Por tanto, se comprende como un conjunto de respuestas de “luchas” dirigidas a eliminar la fuente de estrés. (Amirkhan, 1990). La segunda estrategia de afrontamiento, comportamiento evitativo, refleja las tendencias para escapar del problema, en otros términos, manejar el estrés por medio de la retirada (actual y/o psicológica) de la fuente estresora (Amirkhan, 1990). Por último, la estrategia búsqueda de apoyo social consiste en intentar maximizar el contacto humano (relaciones de soporte con los demás) en orden de minimizar el estrés (Thompson, Stradling, Murphy, & Neill, 1996). Hablar con otros acerca de los pensamientos y sentimientos relacionados con el estrés, ayuda a las personas a elaborar una estructura cognitiva que facilite la integración y resolución de experiencias estresantes (Lepore, Ragan & Jones, 2000).

#### **4.4. Apoyo social**

El interés en este concepto nace en los años 70 con la publicación de los artículos de Caplan (1974), Cassel (1976) y Cobb (1976), quienes especularon que las relaciones interpersonales podrían proteger a las personas de los efectos nocivos del estrés, captando la preocupación de profesionales de diversas áreas de formación (Barrón & Chacón, 1992). Esta propuesta tuvo acogida por la literatura, desencadenando a partir de finales de la

década de los años 80, la incorporación de apoyo social al modelo de Karasek (1979), reformulando el modelo de estrés a Demanda-Control-Apoyo social (DCAS) (Johnson & Hall, 1988). De esta forma, el apoyo social se posicionó como un factor determinante que modera el impacto negativo de la alta tensión. (Van der Doef & Maes, 1999).

El concepto sobre apoyo social ha sido definido de diferentes maneras y perspectivas, coincidiendo que el eje central es la relación que se da entre personas (Aranda & Pando, 2006). Algunos autores lo conceptualizan como la disponibilidad de ayuda que proviene de otros individuos (House, 1981). De igual modo, se describe como el grado en que las necesidades sociales básicas se satisfacen a través de la relación recíproca entre las personas (Thoits, 1986) y de las acciones que se realizan con ellas (Felton & Shinn, 1992). Una tercera descripción lo define como la disponibilidad de dar información y ofrecer recursos para disminuir los procesos estresantes y afrontar de manera adecuada los acontecimientos (Aranda & Pando, 2006).

Además, el apoyo social es entregado por actores con distintos roles y niveles de relación, puesto que, dependiendo de quién lo brinde, se obtendrán beneficios diferentes (Karasek & Theorell, 1990). Por una parte, se encuentra el apoyo del supervisor, entendido como el grado en que los empleados perciben que los supervisores ofrecen apoyo, estímulo y preocupación de los empleados (Burke, Borucki, & Hurley, 1992). La percepción positiva respecto a la preocupación mostrada y el apoyo efectivo brindado por los supervisores, propicia una evaluación positiva del medio ambiente y mejora directamente la satisfacción laboral (Kopelman & Brief, 2017). El apoyo social también comprende a calidad de liderazgo (CL), entendida como conductas y atributos del jefe o supervisor directo, que permiten juzgar su valor como líder, incluyendo capacidad de dirimir conflictos, planificar

y distribuir el trabajo en forma equánime, preocupación por el bienestar de sus subordinados y habilidades de comunicación (SUSESO, 2016). Un estilo de liderazgo de apoyo y coaching influye también, en la motivación de los empleados y la satisfacción laboral (Larsson & Vinberg, 2010).

Por otra parte, se encuentra el apoyo social brindado entre compañeros de trabajo. A partir del estudio de Sloan (2011) se señala que, en el ambiente laboral, los compañeros de trabajo pueden ser una fuente beneficiosa de apoyo para los trabajadores, ya que este puede amortiguar los efectos negativos del estrés, influyendo además directamente en el bienestar y la satisfacción laboral (House, 1981; Thoits, 1986).

Además de esta distinción, el apoyo social puede ser operacionalizado, en términos de "cantidad" como el número de personas con las que uno interactúa y la frecuencia de ese contacto. De igual modo, se puede traducir en términos de "calidad", como las percepciones o juicios sobre la adecuación de los contactos interpersonales (Sánchez, 1998).

Finalmente, mencionar que el apoyo social es también uno de los principales factores que inciden en el bienestar de los empleados en el trabajo, a través de su influencia y/o control sobre las tareas laborales y las estrategias de afrontamiento hacia las demandas laborales (Karasek & Theorell, 1990). Asimismo, está asociado con mejores actitudes y conductas más productivas, en donde por consecuencia se reduce el estrés y sus efectos negativos (Schaubroeck, Cotton, & Jennings, 1989).

## **4.5 Relación de estrés, estrategias de afrontamiento y apoyo social con la satisfacción laboral**

### **4.5.1 Relación entre estrés y satisfacción laboral.**

Según la OIT (2016) los factores estresantes, en función de las percepciones y la experiencia, pueden tener influencia en la salud, el desempeño del trabajo y satisfacción laboral. Entre los principales estresores organizacionales se destacan la sobrecarga (Avella, Iglesias, & Fernández, 2007), los conflictos, falta de apoyo de superiores y colegas (Salmond & Ropis, 2005) falta de recursos (tanto humano como material) (Grunfeld, Zitzelsberger, Coristine, Whelan, Aspelund & Evans, 2005), presión del tiempo (Bianchi, 2004) y bajos salarios, los cuales generan una elevada percepción de inequidad (Montanholi, Tavares, & Oliveira, 2006).

Blegen (1993) realizó una revisión meta analítica de estudios norteamericanos que arrojó una fuerte relación entre el estrés y la satisfacción laboral. Por su parte, Paris y Omar (2008) en un estudio realizado con médicos y enfermeras, también evidenció esta relación, señalando que a mayor estrés, se observan bajos niveles de satisfacción laboral. Así mismo, Fogarty et al. (1999) evidenció, una fuerte relación entre estrés y satisfacción laboral, añadiendo que esta relación demuestra que factores ambientales dentro del trabajo, tienen un impacto directo negativo en la satisfacción laboral.

Por otra parte, García, Moreno, Jaén y Rubio (2007) señalaron que los trabajadores más estresados tienden a percibir su entorno laboral en forma más adversa y se evalúan como más insatisfechos con algunos aspectos de su trabajo. Asimismo, se han informado relaciones sinérgicas entre insatisfacción y estrés laboral (McClenahan et al., 2007), donde

a mayor insatisfacción se han registrado más síntomas de estrés.

#### **4.5.2 Relación entre estrategias de afrontamiento y satisfacción laboral**

El estudio de las estrategias de afrontamiento ha centrado sus esfuerzos en analizar qué tipos de estilos o estrategias de afrontamiento (según aproximación teórica) resultan más favorables. Ello, debido a que si bien algunos autores han argumentado que no es viable clasificar las estrategias de afrontamiento en formas "correctas" o "incorrectas" para lidiar con una situación estresante (Lazarus & Folkman, 1984), ciertas estrategias parecen ser más adaptativas que otras, vale decir, consiguen reducir el estrés, mejorar la respuesta y disminuir la reacción emocional negativa, independientemente de que solucionen el problema (Perea-Baena & Sánchez-Gil, 2008).

Bajo esta línea, los hallazgos actuales sugieren que las estrategias de afrontamiento pueden ser un importante contribuyente a la satisfacción laboral, lo que no ha sido profundizado en investigaciones pasadas (Welbourne, Eggerth, Hartley, Andrew & Sánchez, 2007).

Si bien las estrategias de afrontamiento utilizadas en situaciones de estrés laboral han mostrado tener implicancias en la satisfacción de la misma, los efectos generados diferirán según el tipo de estrategia utilizada, puesto que se ha visto que los tipos de afrontamiento más activos se relacionan más directamente con resultados positivos, como por ejemplo el aumento del bienestar psicológico (Park & Adler, 2003; Carver & Scheier, 1989).

Respecto a la estrategia de afrontamiento, resolución de problemas, se ha observado una relación positiva con la salud física y el bienestar general (Park & Adler, 2003). Por su parte, Perea-Baena y Sánchez-Gil (2008) observaron que aquellos profesionales de salud que hacen uso de estrategias adaptativas como la resolución de problemas especialmente, muestran más satisfacción laboral, expresándose esto en una correlación positiva significativa.

La segunda estrategia de afrontamiento activa, corresponde a la búsqueda de apoyo social. Shimizu y Nagata (2003) analizaron la relación entre estilos de afrontamiento y satisfacción laboral en médicos ocupacionales. Se observó que las habilidades de afrontamiento como el sistema de trabajo, las consultas y la comunicación en la comunidad y la empresa, es decir, factores asociados con el tipo de afrontamiento búsqueda de apoyo social, influyeron positivamente en la satisfacción laboral.

Lo anterior se complementa con el estudio realizado por Welbourne et al. (2007), quienes evidenciaron que las estrategias de afrontamiento activas, resolución de problemas, reestructuración cognitiva y búsqueda de apoyo se asociaron mayormente a la satisfacción laboral, representando más del 20% de su varianza explicada.

En contraste, la estrategia de afrontamiento comportamiento evitativo es frecuentemente asociado con un ajuste más pobre y resultados más negativos en relación a la situación afrontada (Armstrong-Stassen, 2004; Carver & Scheier, 1989). Esto se condice con estudios que señalan que las estrategias de evitación, tales como desvinculación o negación de un problema en el lugar de trabajo, llevan tanto a una menor participación laboral, como a la disminución de la satisfacción laboral (Brown, 1996; Welbourne et al.,

2007).

#### **4.5.3 Relación entre apoyo social y satisfacción laboral**

Kirmeyer & Lin (1987) a través de su investigación en empleados públicos y trabajadores de fábricas, encontraron una relación directa y positiva entre los componentes de apoyo del entorno social de trabajo y la satisfacción laboral. Por su parte Baruch-feldman, Brondolo, Ben-dayan y Schwartz (2002) respaldaron esta afirmación, identificando al apoyo social como un correlato importante de una variedad de resultados laborales, en donde el apoyo social se asoció positivamente con la satisfacción laboral y la productividad. En esta misma línea, se identificó que la comunicación entre los trabajadores y el liderazgo de una organización juegan un papel importante en la satisfacción laboral (Frederick & Cruz, 2013). En Chile, se ha estudiado esta relación por Gómez, Hernández y Méndez (2014), quienes investigaron la relación de factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en una empresa del área de la Minería. El análisis de los resultados arrojó que la relación entre, falta de apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, y satisfacción laboral, mostraron una correlación negativa y significativa entre estas variables.

Respecto al apoyo social de los supervisores, Baruch-feldman et al. (2002) evidenciaron que el apoyo del supervisor inmediato se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción laboral de los empleados. Por su parte, Siu & Donald (1996), en Hong Kong observaron que las relaciones con los superiores resultaron un fuerte predictor de quejas de salud y satisfacción laboral. Esto es consistente con la teoría, la cual



sugiere que las percepciones ambientales de la gestión de apoyo y las prácticas influyen en los sentimientos de bienestar personal en forma directa (Babin, 1996; Baruch-feldman et al., 2002). Frederick y Cruz (2013) lo complementan señalando que la satisfacción laboral aumenta cuando los empleados tienen una buena relación con sus supervisores inmediatos.

Respecto al apoyo social de los compañeros, existe evidencia del efecto positivo y directo que tiene el apoyo de compañeros en la satisfacción laboral, indicándose como un predictor significativo (Ducharme & Martin, 2000; Hodson, 1997; Loscocco & Spitze, 1990; Mccann, Russo, & Benjamin, 1997; Turner & Marino, 1994; Sloan, 2012; Um & Harrison, 1998). Esto debido a que los compañeros de trabajo proporcionan varios tipos de apoyo, desde el simple compartir información personal, hasta intensas formas emocionales de apoyo, tales como proveer asesoramiento en respuesta a problemas personales de compañeros de trabajo (Mcguire, 2007). Sloan (2012) señala que el apoyo social por parte de los compañeros es particularmente beneficioso para los trabajadores que son tratados injustamente por sus supervisores, ya que los trabajadores que informan una gran cantidad de trato injusto por parte de sus supervisores, y que presentan un apoyo limitado por parte de los compañeros, a su vez reportan bajos niveles de satisfacción en el trabajo. Debido a esto se realiza una comparación con los trabajadores tratados injustamente por los supervisores, pero que perciben un amplio apoyo de los compañeros de trabajo, puesto que reportan niveles de satisfacción laboral más cercanos a los de los trabajadores que no son tratados injustamente.

## **4.6 Covariables**

### **4.6.1 Edad y su relación con la satisfacción laboral.**

Otro aspecto importante es la variabilidad de la satisfacción laboral entorno a factores demográficos. Si bien no han surgido resultados concluyentes con muchos de ellos (género, estado civil y parental) (Koustelios, 2001), un factor demográfico que sí ha obtenido evidencia concluyente es la relación existente entre la edad y satisfacción laboral de los trabajadores.

En general, se ha visto que los trabajadores de más edad tienden a estar más satisfechos que los trabajadores más jóvenes (Kalleberg & Loscocco, 1983; Lord & Farrington, 2015). A su vez, se ha observado que los jóvenes tenderían a sentirse más insatisfechos que los trabajadores mayores. Un estudio de Vera, Sepúlveda y Contreras (2006) realizado en trabajadores de la gran minería del cobre, dio cuenta de que los trabajadores de menor edad son los que presentan una mayor cantidad de insatisfacción con la carga de trabajo, insatisfacción laboral y mayor estrés percibido. Asimismo, Küskü (2001) en su estudio de trabajadores académicos Universitarios, observó que a medida que la edad de los empleados disminuye, estos se sienten menos satisfechos con las relaciones con la administración de la Facultad y la satisfacción laboral institucional. Por lo tanto, su nivel de satisfacción general disminuye.

Respecto a la edad, en un estudio realizado por Feizi, Aliyari y Roohafza (2012), encontraron que las personas entre 30 y 50 años están más afectadas por el estrés que las personas mayores.

#### **4.6.2 Sexo y su relación con la búsqueda de apoyo social.**

Las investigaciones reportaron diferencias significativas entre hombres y mujeres, puesto que existe una tendencia de estas últimas a adoptar un enfoque más expresivo y emocional cuando buscan o brindan apoyo en comparación con los hombres. Incluso, se presentan diferencias más pequeñas y menos confiables en la tendencia de los hombres a adoptar una acción más instrumental (Barbee et al., 1993; Goldsmith & Dun, 1997; Kunkel & Burleson, 1999).

Las investigaciones sobre apoyo y afrontamiento muestran que los hombres, tienden a considerar la búsqueda de apoyo -especialmente el apoyo emocional- como un rol de género inapropiado, mientras que las mujeres tienden a ver la búsqueda de apoyo emocional e instrumental como un rol de género apropiado (Ashton & Führer, 1993; Burleson et al., 2009, 2005; Nadler, Maler & Friedman, 1984).

Estos resultados son consistentes con la investigación que documenta la relación entre la identidad de género y los tipos de estrategias de afrontamiento que usan los individuos. En particular, se ha demostrado que la masculinidad, ya sea mostrada por hombres o mujeres, se correlaciona positivamente con el afrontamiento más centrado en el problema y las estrategias de afrontamiento del comportamiento activo. Las personas que se inclinan por características masculinas a menudo muestran menos estrategias de afrontamiento centradas en la emoción (Dyson & Renk, 2006; Nezu & Nezu, 1987; Renk & Creasey, 2003). En contraste, las personas que se califican como altas en características femeninas a menudo muestran niveles más altos de afrontamiento centrado en la emoción (Dyson & Renk, 2006; Renk & Creasey, 2003).

### **4.6.3 Sexo y su relación con la satisfacción laboral**

En la literatura sobre satisfacción laboral, diversos estudios han encontrado que las trabajadoras informaron niveles más altos de satisfacción laboral que sus homólogos masculinos (Brown et al., 1983; Clark, 1997; Curtice, 1993; Meng, 1990; Sloane & Williams, 2000; Sousa-Poza & Sousa-Poza, 2003; Townsend, 1979). Hakim (1991) ha encontrado que si bien la satisfacción laboral de las mujeres a tiempo completo es similar a la de los hombres, las mujeres a tiempo parcial son más felices con su trabajo que los hombres a pesar de sus condiciones laborales y de trabajo de baja calidad. Así, Hakim calificó este hallazgo como la paradoja de los "esclavos agradecidos" (1991).

A causa de lo anterior, se ha desarrollado una serie de explicaciones para abordar esta paradoja. Por un lado, se ha postulado que la brecha de género en la satisfacción laboral puede ser causada por las diferencias sistemáticas en las características laborales que han experimentado las mujeres y los hombres (Clark, 1997; Dex, 1988), tales como que el género sea una variable a tomar en cuenta en decisiones laborales. Una segunda hipótesis es que el diferencial de satisfacción laboral de género refleja diferentes puntos de vista entre hombres y mujeres con respecto a lo que es importante en un trabajo (Clark, 1997).

Clark (1997) y posteriormente Sloane y Williams (2000) han argumentado que las mujeres pueden tener menores expectativas de ingresos en comparación con los hombres. Estas hipótesis han obtenido cierto apoyo empírico, pero ninguna de ellas proporciona una explicación completa de la brecha de género observada en la satisfacción laboral.

A su vez, un importante cuerpo de investigación ha documentado la desigualdad de género en el mercado laboral e instando a cambios en las políticas para mejorar las condiciones de trabajo de las mujeres (Anderson, 2001; Darity & Mason, 1998; Duncan &

Loretto, 2004). Por otro lado, los estudios sobre actitudes laborales han encontrado que la satisfacción laboral declarada por las trabajadoras es más alta que la de sus homólogos masculinos. Se ha sugerido que la brecha de género en la satisfacción laboral se debe a las diferencias sistemáticas en las ocupaciones y los contenidos laborales experimentados por mujeres y hombres. Por lo tanto, controlar estas diferencias debería eliminar gran parte de esta brecha de género (Dex, 1988). Sin embargo, la evidencia empírica no apoya este punto de vista (Clark, 1997; Sloane y Williams, 2000; Sousa-Poza y Sousa-Poza, 2003). Un estudio reciente ha demostrado que, en el Reino Unido, el diferencial de satisfacción laboral por género sigue siendo sólido incluso después de controlar una amplia gama de características individuales y organizativas (Asadullah & Fernández, 2008).

#### **4.6.4 Sexo y su relación con el estrés**

En cuanto al género, Feizi et al. (2012) encontraron que ser mujer es un factor que aumenta el promedio de estrés psicológico percibido en relación con los hombres. De la misma manera, Asztalos, Bourdeaudhuij I, Cardon G.; 2010 en un estudio realizado en 1427 adultos de Bélgica, encontraron una diferencia significativa entre sexos para el puntaje de la Perceived Stress Scale (Escala de estrés percibido), siendo más elevado en las mujeres.

#### **4.6.5 Relación entre Actividad Física y Estrés.**

Un aspecto importante a estudiar es la relación entre la actividad física y el estrés. Lazarus y Folkman (1987) afirmaron que el ejercicio físico se asociaba a un menor estrés subjetivo porque moderaba el impacto psíquico de los acontecimientos vitales estresantes.

En el contexto mundial actual, diferentes investigaciones han demostrado una relación entre la actividad física y el estrés (Ströhle A, 2009; Rimmele R. 2010; Holmes E, 2010). Por tanto, se ha demostrado que la actividad física es una medida preventiva y de tratamiento en enfermedades relacionadas con estrés. (Rimmele R. 2010).

En síntesis, los estudios realizados con individuos adultos han indicado una relación positiva entre la práctica de actividad física y la aparición de estados emocionales positivos (Hansen, Stevens, & Coast, 2001; Yeung, 1996), el aumento del bienestar psicológico general del individuo (Crone, Smith, & Gough, 2005), la disminución de la ansiedad (Long & Stavel, 1995; Manger & Motta, 2005) y/o del estrés (Brown, 1991; Brown & Siegel, 1988; la disminución de la depresión (Bosscher, 1993; Cairney, Faught, Hay, Wade, & Corna, 2005; Camacho, Roberts, Lazarus, Kaplan, & Cohen, 1991; Manger & Motta, 2005) y la mejora del funcionamiento cognitivo (Dustman, Emmerson, & Shearer, 1994; Emery, Shermer, Hauck, Hsiao, & MacIntyde, 2003; Lochbaum, Karoly, & Landers, 2002).

## V. FUNDAMENTACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

### 5.1 Fundamentos de la Investigación

El trabajo constituye una gran parte de la vida de las personas en Chile. Datos del Instituto Nacional de Estadísticas (INE, 2015) respaldan esta afirmación indicando que del total de ciudadanos chilenos, el 44,5% de las mujeres y el 67,4% de los hombres se encuentran económicamente activos. Se reporta, también, que una persona promedio dedica alrededor de un 40% de su tiempo total del día en alguna actividad laboral (MINSAL, 2013). No obstante, el trabajo no adquiere importancia únicamente por el tiempo que se le dedica, sino principalmente por su condición como determinante social de salud y bienestar para la población (MINSAL, 2015).

La forma en que se organiza y realiza el trabajo ha sufrido cambios sustanciales durante el último medio siglo (Rubio, 2010). La globalización de los mercados, los mayores niveles de competencia y el rápido cambio tecnológico, llevan a las empresas a generar altos niveles de exigencias, cambios frecuentes y permanente búsqueda de la eficiencia, cambios que no siempre han ido de la mano con mecanismos que brinden protección, desencadenando efectos nocivos para los trabajadores (WHO, 1999).

El estrés de origen laboral ha sido reconocido como uno de los principales efectos nocivos para el bienestar de las personas. Junto a ello, le acompañan subsecuentemente otros problemas de salud como patologías físicas (de orden músculo esquelético, colon irritable, cefaleas tensionales, etc.), trastornos mentales y del comportamiento (Disease et al., 2002; Denollet et al., 2010).

En Chile, para el año 2017, un 14,46% del total de licencias médicas fueron relacionadas a trastornos mentales y del comportamiento, lo que se traduce en 262.630 licencias. También se registró un total de 8.942 enfermedades profesionales, que generaron 297.781 días perdidos laborales (Superintendencia de Seguridad Social, SUSESO, 2017).

Estas consecuencias nocivas entorno a la salud, han motivado importantes declaraciones y propuestas a nivel mundial, buscando identificar sus causas y tomar medidas preventivas y correctivas (WHO, 1999). Chile, por su parte, ha manifestado su preocupación por velar que todas las actividades laborales se realicen sin deterioro para la calidad de vida de las personas (MINSAL, 2015). En esta línea, a modo de promover la salud, prevenir el daño asociado a las condiciones de trabajo y pesquisar oportunamente casos emergentes, se publicó el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (MINSAL, 2013). Dicho protocolo describe el uso de un instrumento denominado SUSESO/ISTAS21 (Alvarado, Marchetti, Villalón, Hirmas & Pastorino, 2009), el cual mide factores de riesgo psicosocial presentes en el lugar de trabajo con potencial para provocar un daño somático o psíquico, asociado a la experiencia de estrés laboral (SUSESO, 2016).

Teniendo en consideración estos antecedentes, pareciera oportuno indagar en variables organizacionales que contribuyan a la salud y calidad de vida laboral de los trabajadores. Dentro de estas variables, una de las más estudiadas en el contexto organizacional es la satisfacción laboral (Benedito et al., 2008; Kalleberg, 1977; Spector, 1997), debido a que es una variable que influye en una cantidad importante de resultados tanto a nivel individual como organizacional (Benedito et al., 2008).



Por una parte, la satisfacción laboral ha demostrado incidir significativamente en la salud y bienestar de los trabajadores (Faragher et al., 2005; Hodson, 1997), así como también es el principal constructo que contribuye a los resultados generales de calidad de vida laboral (Edwards et al., 2009). Por otro lado, actuaría también como determinante de otros aspectos trascendentes para las organizaciones como la productividad, ganancias a nivel de la unidad, satisfacción del cliente y evaluaciones de calidad del servicio al cliente a nivel individual (Brown & Lam, 2008; Harter, Schmidt, & Hayes, 2002), rotación e intención de rotación (Lambert et al., 2001; Porter et al., 1974).

En Chile, actualmente existen escasos informes que den cuenta del estado actual de la satisfacción laboral (FACEAUV, 2015), entre ellos se encuentra la primera encuesta nacional de condiciones de empleo, equidad, trabajo, salud y calidad de vida de los trabajadores y trabajadoras, la cual fue realizada el 2009 y midió la satisfacción de la calidad de vida en el trabajo evaluando ámbitos de la actividad laboral, a partir de una escala de valoración de 1 a 5. Esta arrojó que los temas peor evaluados en esta área corresponden a tensión en el trabajo (puntaje 3.9 en hombres y 3.85 en mujeres) e intención de rotación por malas condiciones laborales (puntaje 3.95 en hombres y 3.85 en mujeres) (Gobierno de Chile, 2009). Esto se complementa con el estudio de tendencias Workmonitor, de Randstad (2017), donde Chile aparece clasificado como el sexto país con menor satisfacción de un universo de 33 países estudiados. El 66% de trabajadores se manifestaron como satisfechos o muy satisfechos con su empleo, 5 puntos porcentuales menos que el promedio global (71%). En Latinoamérica, Chile es el país con menor satisfacción laboral, encontrándose por debajo de Argentina (69%), Brasil (75%) y México (82%) que posee la primera posición (Randstad, 2017).

Por estas razones, la satisfacción laboral continúa siendo un tema en desarrollo y su principal foco está en determinar las variables más importantes que la predicen. Dentro de las variables consideradas en este estudio, se expondrá la relación de la satisfacción con las estrategias de afrontamiento al estrés, pues existen estudios donde se observa que mientras algunos tipos de estrategias favorecen la satisfacción, otras, por el contrario, la desfavorecen. La estrategia búsqueda de apoyo y resolución de problemas, se asociaron a una mayor satisfacción laboral (Shimizu & Nagata, 2003; Welbourne et al., 2007; Perea-Baena & Sánchez-Gil, 2008), en contraste con la estrategia de evitación que estaría relacionada con una menor satisfacción laboral (Brown, 1996). Respecto a variables contextuales se analizarán dos variables. La primera de ellas y la relación más conocida con satisfacción laboral, corresponde al estrés laboral (Fogarty et al., 1999; McClenahan et al., 2007; Paris & Omar, 2008), para continuar posteriormente con la relación con apoyo social, la cual también ha demostrado una asociación positiva con la satisfacción laboral (Baruch-feldman et al., 2002; Hodson, 1997; Kirmeyer & Lin, 1987). Esta asociación positiva se evidencia en la teoría en sus distintos componentes que lo conforman como; apoyo social de los supervisores (Babin, 1996; Baruch-feldman et al., 2002), apoyo de los compañeros (Ducharme & Martin, 2000; Sloan, 2012) y liderazgo (Frederick & Cruz, 2013).

Esta investigación busca aportar evidencia respecto a la identificación de factores que expliquen el nivel de satisfacción laboral declarado por trabajadores chilenos, posibilitando un diseño más preciso de propuestas interventivas en esta temática y que, en consecuencia, obtengan mejores resultados.

Finalmente destacar que esta investigación también procura aportar en el desarrollo y utilización de nuevos instrumentos entorno a temáticas de salud ocupacional, en Chile, como la escala de Satisfacción Laboral de Hart, Griffin, Wearing, & Cooper (1996) y la escala de estrategias de afrontamiento propuesta por Amirkhan (1990), que pudiesen complementar el instrumento SUSESO/ ISTAS 21, robusteciendo el protocolo de vigilancia que posee actualmente el país. De esta forma, el desarrollo de esta área de investigación permitiría una mayor comprensión de los fenómenos en cuestión y que, en conjunto con la elaboración de medidas de intervención efectivas, se propicie la mejora de las condiciones laborales de los trabajadores chilenos.

## **VI. OBJETIVOS**

### **6.1 Objetivo General**

Analizar la relación existente entre las variables apoyo social, estrategias de afrontamiento, estrés y satisfacción laboral en el contexto de trabajo en Chile.

### **6.2 Objetivos Específicos**

O1: Describir la relación entre estrés laboral y la satisfacción laboral en trabajadores chilenos.

O2: Identificar la relación entre estrategias de afrontamiento (resolución de problemas, búsqueda de apoyo y afrontamiento evitativo) y satisfacción laboral en trabajadores chilenos.

O3: Describir la relación entre la dimensión Apoyo social (en sus dimensiones calidad de relación con superiores, con compañeros y calidad de liderazgo) y satisfacción laboral en trabajadores chilenos.

## **VII. HIPÓTESIS**

H1: Se esperaría una relación negativa y significativa entre estrés laboral y satisfacción laboral.

H2: Se esperaría una relación positiva y significativa entre estrategias de afrontamiento (resolución de problemas y búsqueda de apoyo social) y satisfacción laboral. A su vez, se esperaría una relación negativa y significativa entre estrategias de afrontamiento (comportamiento evitativo) y satisfacción laboral.

H3: Se esperaría una relación negativa y significativa entre calidad de liderazgo / relación con superiores, relación con compañeros (factores de riesgo psicosocial), y la satisfacción laboral.

## VIII. METODOLOGÍA

### 8.1 Participantes

La muestra estuvo conformada por un total 684 participantes, 317 mujeres y 367 varones, acorde con el tamaño muestral requerido (160 individuos) calculado utilizando el programa G-power en su versión 3.1.9.2. (Faul, Erdfelder, Lang, & Buchner, 2007)<sup>1</sup>.

Para este estudio se utilizó una muestra de tipo probabilística y estratificada por tipo de cargo (administrativo/técnico/profesional), pertenecientes a una institución de administración pública en Chile con representación a nivel nacional, por lo que la muestra total incluyó participantes de 16 centros de trabajo, entre ellos: Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Coquimbo, Valparaíso, O'Higgins (Pichilemu), Maule, Bío-Bío, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos, Aysén, Magallanes, Región Metropolitana y Dirección Nacional.

Como criterios de inclusión se requirió que los participantes se desempeñaran en cargos de tipo administrativo, técnico o profesional en sus respectivas áreas de trabajo. Además, debían poseer al menos dos años de experiencia laboral en total y seis meses mínimos de permanencia en la institución donde fueron evaluados.

Cabe destacar que estos se contactaron a través de reuniones con jefaturas encargadas de los factores psicosociales de la institución.

---

<sup>1</sup>Se utilizó una prueba F (test Family), regresión lineal múltiple: Fixed Model, R<sup>2</sup> increase (Statistical test), y se incluyeron los siguientes parámetros: tamaño del efecto de 0,15 (medio); probabilidad de error de Tipo I de 0,03; una potencia esperada de 0,95; número de predictores testeados = 6 y número total de predictores = 7

## **8.2 Instrumentos y materiales**

Se aplicó un cuestionario de autoreporte en plataforma online que contempla la medición de las distintas variables, a partir de las siguientes escalas.

### **8.2.1 Satisfacción laboral**

Para medir el nivel de satisfacción laboral se utilizó el cuestionario Escala Satisfacción Laboral (Queensland survey) de Hart, Griffin, Wearing, y Cooper (1996), instrumento que evalúa el sentimiento global de satisfacción de un individuo respecto a su trabajo. Se puntúa en una escala likert de 7 puntos, con respuestas que van desde 1 (totalmente en desacuerdo) a 7 (totalmente en acuerdo). Los tres ítems del cuestionario son: *“En general, estoy satisfecho con el tipo de trabajo que hago”*; *“En general, estoy satisfecho con la organización en la que trabajo”*; *“En general, estoy satisfecho con mi desempeño en el trabajo”*.

Mediante análisis factorial exploratorio (método de factorización de ejes principales), se obtuvo una estructura de un factor, que explicó el 68,95% de la varianza total. La consistencia interna estimada mediante el índice alfa de Cronbach fue de 0,77 y las cargas factoriales de los ítems finales fluctuaron entre 0,62 y 0,87.

### 8.2.2 Estrés

Para medir estrés, se aplicó la Escala de Estrés de Setterlind (1995) contenida en el Cuestionario SUSESO/ISTAS 21. En este instrumento, se consideran 12 ítems de dicha escala, concentrados en el apartado General, específicamente en la Unidad II referida a Salud y Bienestar personal, y son de carácter obligatorio. Un ejemplo de ítem es: “¿Durante las últimas cuatro semanas, con qué frecuencia ha tenido los siguientes problemas?: ¿Ha tenido problemas para concentrarse?”. Todos los ítems de este apartado se evalúan con un formato de respuesta tipo Likert, con una puntuación que va de 0 (*nunca*) a 4 (*siempre*), donde un mayor puntaje significa mayor nivel de estrés. La escala fue sometida a análisis factorial y de consistencia interna. Mediante análisis factorial exploratorio (método de factorización de ejes principales con rotación Promax) se obtuvo una estructura de 2 factores, se eliminaron dos ítems que cargaban de forma similar en un factor que no lograron diferenciarse como una dimensión con al menos 3 ítems. Finalmente, se obtuvo una solución de un factor mediante análisis factorial (método extracción de ejes principales), luego de eliminar dos ítems, dado que su comunalidad fue menor al valor considerado aceptable (0,3; Kline, 2011). La escala quedó compuesta por 8 ítems de estrés (ítems 1, 2, 3, 4, 9, 10, 11 y 12).

La consistencia interna de la escala, estimada mediante el índice de alfa de Cronbach, fue 0,90. La estructura factorial de la escala explicó el 59,01% del total de la varianza, y sus cargas factoriales fluctuaron entre 0,63 y 0,81.



### 8.2.3 Estrategias de afrontamiento

Las estrategias de afrontamiento fueron evaluadas mediante una versión en español de la escala de estrategias de afrontamiento de Amirkhan (1990). Traducida del inglés al español por dos traductores independientes, obteniendo dos versiones que fueron cruzadas. Esta última versión fue retro-traducida al inglés y comparada con la versión original. La versión final fue sometida a juicio de 19 expertos quienes evaluaron su validez de contenido. La escala original en inglés contenía 33 ítems de los cuales 18 fueron eliminados.

La dimensión está compuesta por tres sub-dimensiones: búsqueda de apoyo social (ítems 1, 2, 3, 4 y 5), comportamiento evitativo (ítems 1, 3, 4 y 5) y resolución de problemas (ítems 1, 2, 3, 4 y 5). Los ítems fueron respondidos en formato de diferencial semántico bipolar y tipo Likert. Un ejemplo de ítem utilizado para medir cada dimensión sería: “*¿Pensó en todas las posibles soluciones antes de decidir qué hacer?*”, “*¿Se mantuvo ocupado/a con un pasatiempo o un deporte para evitar pensar en el problema?*” y “*¿Aceptó la ayuda de un amigo/a o pariente?* Estos ítems se evalúan con escalas de respuesta Likert con siete opciones que oscilan entre 1 (*Nunca*) y 5 (*Siempre*).

El análisis factorial exploratorio (método extracción sin rotar) indicó una estructura de tres factores, luego de eliminar un ítem de comportamiento evitativo (ítem n° 2) dado que su comunalidad fue menor al valor considerado aceptable (0,3; Kline, 2011).

Las tres subescalas quedaron compuestas por: búsqueda de apoyo social (cinco ítems), resolución de problemas (cinco ítems) y comportamiento evitativo (cuatro ítems). Los tres factores explicaron el 60,45% de la varianza total. El índice alfa de Cronbach para

la dimensión estrategias de afrontamiento fue de 0,85 y para cada subfactor fue de 0,93; 0,70 y 0,88 respectivamente; las cargas factoriales de los ítems fluctuaron entre 0,43 y 0,90.

#### **8.2.4 Apoyo social**

Para medir Apoyo Social, se aplicó el Cuestionario SUSESO/ISTAS 21, específicamente la dimensión C del instrumento, correspondiente a Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo. En este instrumento, se consideran 26 ítems de dicha escala (en versión completa), concentrados en la sección específica de riesgo psicosocial y son de carácter obligatorio. Una pregunta de la dimensión es “¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?”, o “Sus jefes directos, ¿asignan bien el trabajo?”. Todos los ítems de este apartado se evalúan con un formato de respuesta tipo Likert, con una puntuación que va de 0 (nunca) a 4 (siempre), donde un mayor puntaje significa mayor nivel estrés.

El análisis factorial exploratorio para la dimensión de apoyo social (método de factorización de ejes principales con rotación Promax) indicó una estructura de dos factores. No se eliminó ningún ítem. Respecto de la escala apoyo social, se obtuvo una estructura de dos factores, los que no coincidieron con la estructura de tres factores del cuestionario original; calidad de liderazgo y relación con los superiores fueron fusionados en un solo factor. Las dos subescalas quedaron compuestas por: calidad de liderazgo (ítems n° 1, 2, 3, 4, 5 y 6) y relación con los superiores (ítems n° 1, 2, 3, 4 y 5) finalmente la escala quedó conformada por once ítems, y relación con los compañeros (ítems n° 1, 2, 3, 4, 5 y 6). La estructura factorial final explicó el 63,45% de la varianza total. El índice

alfa de Cronbach para la dimensión completa fue de 0,95 y para cada subfactor fue de 0,95 y 0,86 respectivamente; las cargas factoriales de los ítems fluctuaron entre 0,55 y 0,88.

### **8.3 Diseño**

La investigación corresponde a un diseño de tipo transversal, correlacional, no experimental, basado en la aplicación de un cuestionario de auto-reporte.

El propósito de este diseño es establecer, mediante un estudio transversal, si el estrés, las estrategias de afrontamiento y el apoyo social, se asocian significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores en el contexto chileno. Ello, con el objetivo de alcanzar una mayor comprensión sobre el fenómeno de la satisfacción laboral, que permita distinguir aquellas variables antecedentes que más la afectan, pensando en focos potenciales de intervención, tanto para la satisfacción laboral en particular, como para la salud de los trabajadores en general.

### **8.4 Análisis de datos**

En lo que concierne al análisis psicométrico de las escalas, se realizó un análisis de consistencia interna y análisis factorial exploratorio (AFE). En relación con los análisis descriptivos, se utilizó estadística descriptiva, correlaciones bivariadas de Pearson y análisis de la varianza (ANOVA). Respecto de la contrastación de hipótesis se utilizó correlaciones bivariadas y regresión lineal múltiple.

Para la realización del análisis de los datos, se utilizaron los programas IBM SPSS Statistics 19 y G\*Power 3.1.

## **8.5 Procedimiento**

El presente estudio es parte del proyecto de FONDECYT N° 11160583, iniciado el año 2017, por lo que a continuación se expondrán las fases que ya han sido realizadas y que permiten dar continuidad a esta investigación.

El procedimiento para llevar a cabo este estudio tuvo una primera fase de pilotaje del instrumento. Para ello, se realizó traducción cruzada y retro-traducción de las escalas contempladas en el Fondo Nacional de Desarrollo Científico y Tecnológico (FONDECYT). A continuación, el cuestionario fue sometido a juicio de expertos, donde participaron 22 expertos, a objeto de efectuar posibles correcciones de contenido y forma. Finalmente, se desarrolló el pilotaje del cuestionario, a fin de realizar eventuales ajustes al instrumento.

Respecto a la recolección de datos. Este proceso fue regulado por medio de un Convenio General de Cooperación (Resolución exenta N° 4, 04/01/2018) entre la SUSESO y el proyecto FONDECYT N° 11160583, en el cual las instituciones que ingresaron a participar del estudio, realizan la evaluación de los riesgos psicosociales laborales, lo que permitió el acceso a los datos de las instituciones participantes. El contacto inicia través de la mutual a la que adhiere la institución, para acceder a partir de reuniones con los directivos encargados de los factores psicosociales en la institución.

Una segunda etapa contempló un período de sensibilización y difusión del estudio, en función de generar una mayor tasa de respuesta y un mejor entendimiento de los riesgos psicosociales.

La tercera etapa correspondió a la aplicación del instrumento. Los participantes ingresaron con un código al azar a la plataforma y se les entregaron las instrucciones en formato online. Este proceso fue acompañado de la firma de un consentimiento informado, cuya firma del participante era entregado de manera física. Finalmente, el consentimiento contó con dos copias, una copia para entregar al participante y una copia para que se lleve el investigador.

## **IX. REQUERIMIENTOS ÉTICOS**

El presente estudio, como parte del proyecto de FONDECYT N° 11160583, fue aprobado por el Comité Ética de Investigación en Seres Humanos de la Universidad de Valparaíso. Para resguardar los derechos de los colaboradores que accedieron a participar de forma voluntaria en el estudio, se consideró la entrega de un consentimiento informado, en formato físico, que autorizase el desarrollo de la participación y en él que a su vez existiera el compromiso del resguardo de información. Además, se acordó una devolución de los análisis y datos trabajados durante la investigación, si es que el colaborador lo requiriese. Junto con ello, en caso de que existiesen dudas en relación a esta investigación, se les brindó el contacto de la investigadora responsable.

## X. RESULTADOS

### 10.1 Análisis descriptivos: datos sociodemográficos en variables de interés.

Al momento de realizar los análisis, cabe indicar que las covariables de estudio no reportaron la significancia mínima para ser ingresadas en el análisis de resultados.

En una primera instancia, se realizó el análisis de los datos sociodemográficos de los participantes.

Con respecto al nivel educacional de los participantes, el 53,1% es Universitario, el 17,4% tiene Postítulo, el 14,9% tiene título Técnico Profesional, el 8,8% tiene Postgrado, el 2,9% tiene estudios Universitarios Incompletos y el otro 2,9% tiene Enseñanza Media Completa. Presentan distintos rangos de edades, el 38,2% tiene entre 36-45 años, el 23,7% tiene entre 26-35 años, el 22,7% tiene entre 46-55 años, el 14,6% tiene más de 55 años, y el 0,9% es menor de 26 años.

A continuación, se presenta la Tabla 1, en la cual se encuentra detallado el recuento para cada estadístico sociodemográfico estudiado.

Tabla 1.

*Características Sociodemográficas de los participantes*

Característica Demográfica	Categoría	Frecuencias
Edad	Menos de 26 años	6
	Entre 26 y 35 años	162
	Entre 36 y 45 años	261
	Entre 46 y 55 años	155
	Más de 55 años	100
Sexo	Femenino	317
	Masculino	367
Nivel Educativo	Enseñanza Media Completa	20
	Técnico Profesional Completo	102
	Universitaria Incompleta	20
	Universitaria Completa	363
	Postítulo	119
	Postgrado	60



## **10.2 Prueba de hipótesis**

### **10.2.1 Hipótesis 1: Se esperaría una relación negativa y significativa entre estrés laboral y satisfacción laboral.**

Al respecto de la hipótesis, en la tabla 2 se puede observar que la variable estrés correlacionó de manera significativa con satisfacción laboral  $r(684) = -0,41$ ,  $p = 0,00$ . Por lo tanto, los resultados apoyan la hipótesis 1.

### **10.2.2 Hipótesis 2: Se esperaría una relación positiva y significativa entre estrategias de afrontamiento (resolución de problemas y búsqueda de apoyo social) y satisfacción laboral. A su vez, se esperaría una relación negativa y significativa entre estrategias de afrontamiento (comportamiento evitativo) y satisfacción laboral.**

En cuanto a las estrategias de afrontamiento, en la tabla 2 se observa que resolución de problemas (estrategia de afrontamiento) correlaciona significativamente con satisfacción laboral  $r(684) = 0,08$ ,  $p = 0,03$ . De manera similar, comportamiento evitativo (estrategia de afrontamiento) correlacionó significativamente con satisfacción laboral  $r(684) = -0,31$ ,  $p = 0,00$ . Por otro lado, búsqueda de apoyo social (estrategia de afrontamiento) no correlaciona de manera significativa con satisfacción laboral  $r(684) = 0,24$ ,  $p = 0,52$ . Por lo anteriormente mencionado, se apoya parcialmente la hipótesis 2.

**10.2.3 Hipótesis 3: Se esperaría una relación negativa y significativa entre calidad de liderazgo, relación con superiores, relación con compañeros (factores de riesgo psicosocial), y la satisfacción laboral.**

Por último respecto de la hipótesis 3, en la tabla 2 se observa que calidad de liderazgo / relación con superiores (factor de riesgo psicosocial) correlacionó de manera significativa con satisfacción laboral  $r(684) = -0,48, p = 0,00$ . De igual manera relación con compañeros (factor de riesgo psicosocial) correlacionó de manera significativa con satisfacción laboral  $r(684) = -0,37, p = 0,00$ . Por lo tanto, los resultados apoyan la hipótesis 3.

A continuación se presenta la Tabla 2, la cual expone los resultados correspondientes a la prueba de hipótesis.



Tabla 2  
Promedios, desviaciones estándar y correlaciones de Pearson

	M	DE	1	2	3	4	5	6	7
1.Satisfacción laboral	5,49	1,14	1						
2.Estrés	1,40	0,78	-0,41**	1					
3.EA: Resolución de problemas	3,98	0,77	0,08*	-0,06	1				
4. EA: Comportamiento Evitativo	2,84	0,86	-0,31**	0,45**	0,17**	1			
5. EA: Búsqueda de apoyo	2,87	0,34	0,24	0,95*	0,33**	0,17**	1		
6. Calidad de Liderazgo / relación con superiores	1,75	0,92	-0,48**	0,30**	-0,06	0,21**	-0,60	1	
7. Relación con compañeros	1,25	0,78	-0,37**	0,22**	-0,12**	0,12**	-0,12**	0,51**	1

Nota. N=684, \* $p < ,05$ ; M=media; DE= Desviación Estándar; EA= Estrategias de Afrontamiento. \* $p < ,05$ ; \*\* $p < ,01$ .

Los hallazgos de correlaciones altamente significativas permitieron realizar adicionalmente un análisis de regresión múltiple, con el objetivo de examinar el impacto de las variables analizadas sobre la satisfacción laboral. En un solo bloque se introdujeron las variables en orden de correlación con la variable satisfacción laboral, desde la más alta y significativa, seguido de aquellas que obtuvieron correlaciones más bajas. En primer lugar se encuentra calidad de liderazgo y relación con superiores, que explicó un 22% de la varianza de la variable dependiente. En segundo lugar la variable de estrés, seguido de relación con compañeros, posteriormente la variable de estrategia de comportamiento evitativo, y por último, estrategia de resolución de problemas. Esta última no aumentó significativamente la varianza explicada de satisfacción laboral, cuyo valor final obtenido corresponde a un 33% ( $R^2_{adj} = 0,33$ ) siendo altamente significativo con un  $F(5,678) = 68,9$ ,  $p < 0.0001$ . El análisis tiene una potencia de 1.

A continuación se presenta la Tabla 3, la cual contiene los resultados del análisis de regresión presente en el párrafo anterior.

Tabla 3

Regresión lineal múltiple del efecto de las variables en estudio sobre la satisfacción laboral

Modelo	B	IC 95%	P	FIV
(Constante)	7,03**	[6,60-7,46]	0,00	
Calidad de liderazgo y relación con superiores	-0,38**	[-0,47- -0,29]	0,00	1,44
Estrés	-0,31**	[-0,42- -0,21]	0,00	1,35
Relación con compañeros	-0,21**	[-0,31- -0,10]	0,00	1,37
EA: Comportamiento evitativo	-0,19**	[-0,28- -0,10]	0,00	1,32
EA: Resolución de problemas	0,09	[-0,01-0,18]	0,06	1,07
$R^2$ corregido	0,32			
$F$	68,91**			

$R = 0,58$ ;  $R^2 = 0,34$

Nota. N=684; EA= Estrategias de Afrontamiento. \*\* $p < 0,01$ ; IC = Intervalo de confianza; FIV = Factor de inflación de la varianza (FIV < 5: sin colinealidad).

## XI. DISCUSIÓN

El propósito del presente estudio fue obtener un mayor conocimiento acerca de la satisfacción laboral y variables que pudiesen relacionarse con ella. A través de la revisión bibliográfica, se seleccionaron las variables de estrés, estrategias de afrontamiento (y sus subdimensiones de comportamiento evitativo, búsqueda de apoyo social y resolución de problemas) y apoyo social.

### 11.1.1. Hipótesis 1: Relación entre estrés y satisfacción laboral.

Específicamente, la hipótesis 1 propuso una relación negativa y significativa entre estrés y satisfacción laboral (Setterlind, 1995) que es consistente con los resultados de Rayle (2006), quienes identificaron una fuerte relación negativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral.. Esto se condice con los supuestos planteados por la OIT (2016), argumentando que el cambio en las condiciones laborales que han experimentado las organizaciones y por ende los trabajadores, incluyendo mayores exigencias laborales y menos capacidad de control sobre las tareas. Por otra parte, según Toderi, et. al. (2015) este estado es acrecentado por la fuerte competitividad laboral que existe en la sociedad, la evolución de la tecnología y la nueva forma de otorgar servicios al cliente.

Hallazgo que confirma la hipótesis 1. A su vez se hipotetizó una relación positiva y significativa entre estrategias de afrontamiento (Armirkhan 1990), específicamente las estrategias de resolución de problemas y búsqueda de apoyo social con satisfacción laboral, donde la subdimensión resolución de problemas a pesar de ser una variable significativa además de emplearse en la institución investigada, no fue un aporte a la varianza explicada de satisfacción laboral.

### **11.1.2 Hipótesis 2: Relación entre estrategias de afrontamiento y satisfacción laboral.**

En cuanto a la sub-dimensión búsqueda de apoyo social, esta estrategia de afrontamiento conlleva expresar la emoción y buscar alternativas para solucionar el problema con otra u otras personas. Al intentar determinar su aplicabilidad por medio del cuestionario de auto-reporte, los resultados indicaron que no correlacionó de manera significativa con la satisfacción laboral, esta estrategia conlleva la implicancia de uno u otros individuos. El hallarse integrado en una estructura social es esencial para que el individuo pueda sentirse bien con respecto a sí mismo y a su vida (Bowlby, 1980; Lázarus & Folkman, 1987), aspecto que apunta a las características estructurales y las dinámicas del trabajo, debido al rubro al que pertenece la institución estudiada, las cuales serían menos indicadas para desarrollar una estructura social.

En tanto a la sub-dimensión de comportamiento evitativo, se postuló una relación negativa y significativa con la satisfacción laboral, esta estrategia implica movilizar los recursos del sujeto en huir o escapar de una situación que conlleva manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo. Esta estrategia resulta ser menos adaptativa, en el sentido de no resolver las situaciones problemáticas, y que probablemente se vuelvan a reiterar. Dentro de la institución abordada encontramos una significativa aplicación de esta estrategia lo que conlleva a una baja satisfacción laboral.



### **11.1.3 Hipótesis 3: Relación entre apoyo social y satisfacción laboral.**

A su vez, se postuló una relación negativa entre calidad de liderazgo y relación con superiores (factores de riesgo psicosocial) con satisfacción laboral. A mayor riesgo en calidad de liderazgo y relación con superiores que comparten la figura del líder, jefe o supervisor menor sería la satisfacción laboral alcanzada. El no ofrecer apoyo, estímulo y preocupación con sus colaboradores propicia una evaluación negativa del medio laboral en que se encuentran y disminuye la satisfacción laboral percibida. El estudio de esta institución resultó consistente con la investigación realizada por Gómez, Hernández y Méndez, (2014), quienes identificaron una asociación negativa y significativa entre la ausencia de apoyo social en el trabajo, y la satisfacción laboral, siendo el ofrecer recursos una acción valorada positivamente.

La variable relación con los compañeros correlaciona de manera significativa con satisfacción laboral. A mayor riesgo en este predictor, menor sería la satisfacción laboral percibida, puesto que la relación con los compañeros resulta ser una fuente beneficiosa de apoyo para los trabajadores que se encuentren en un mismo nivel jerárquico dentro de la organización. Lo anterior, ya que comparten las mismas condiciones de responsabilidades y beneficios logrando una comprensión mayor de las situaciones vividas por los compañeros, permitiendo amortiguar de mejor manera los efectos nocivos del estrés y las condiciones laborales. En esta institución mientras menor sea el riesgo presentado en esta variable mayor será la satisfacción.

### **11.2.1 El estrés y su asociación con la satisfacción laboral.**

A través del análisis de correlaciones se pudo concluir que existe una relación entre el estrés y la satisfacción laboral, donde a mayor estrés, menor es la satisfacción laboral.

Mediante el análisis de regresión múltiple, la hipótesis 1 fue altamente respaldada, revelando que el estrés explicó significativamente parte de la varianza de la satisfacción laboral. Este hallazgo es consistente con los estudios de Rayle (2006), y Baggerly y Osborn (2006), en los que se identificó una relación negativa entre el estrés y la satisfacción laboral.

### **11.2.2. Estrategias de afrontamiento y su asociación con satisfacción laboral.**

Mediante el análisis de regresión múltiple, la hipótesis 2 fue respaldada parcialmente, revelando que la estrategia de afrontamiento evitativo explicó parte de la varianza de la satisfacción laboral, no así como la estrategia de resolución de problemas.

En tanto la estrategia de búsqueda de apoyo social no fue ingresada en el análisis puesto que su correlación con la variable dependiente no alcanzó valores significativos. De manera similar, resolución de problemas no aportó valor predictivo al modelo.

### **11.2.3. Relación entre subdirecciones de apoyo social calidad de liderazgo / relación con superiores, relación con compañeros y su asociación con la satisfacción laboral.**

Mediante el análisis de regresión múltiple, la hipótesis 3 fue respaldada, revelando que el riesgo en la calidad de liderazgo/relación con superiores, y relación con compañeros explicaron en mayor medida la varianza de la satisfacción laboral. Esto quiere decir que mientras menor sea el riesgo en la calidad de liderazgo y la relación que se establece en un equipo de trabajo, mayor será la satisfacción laboral.

## **XII. CONCLUSIONES**

### **12.1. Implicancias del estudio**

Respecto a la relevancia de este estudio, es posible mencionar que aporta evidencia de validez de constructo para las escalas de estrés (Setterlind, 1995), satisfacción laboral (Hart, Griffin, Wearing, & Cooper, 1996) y estrategias de afrontamiento (Armirkhan, 1990).

En relación a los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento SUSESO/Istas, 21 en trabajadores chilenos, estos sugieren una estructura factorial distinta respecto a la dimensión de apoyo social, con respecto del planteamiento original el cual sugiere la calidad de liderazgo y relación con superiores como dos factores separados. A diferencia de una unidimensionalidad observada en el análisis factorial producto de la aplicación de la escala en este estudio. De manera similar, Pujol y Arraigada (2017) observaron una estructura factorial distinta a la original para la dimensión de apoyo social.

En el presente estudio, se entrega evidencia empírica respecto de la existencia de una menor satisfacción laboral asociado al comportamiento evitativo, estrés y mayor riesgo en calidad de liderazgo y relación con superiores.

### **12.2. Limitaciones del estudio**

En el estudio se encontraron limitaciones relativas a aspectos del diseño, a los instrumentos y al contexto en sí. La limitación central de este trabajo apunta a la naturaleza transversal del diseño, que omite la posibilidad de sostener la relación entre las variables

en el tiempo y, por asociación, no será posible sostener las correlaciones y predicciones mencionadas.

Con el fin de determinar si los resultados en relación a las variables predictoras aportadas en este estudio se sustentan y si la direccionalidad de las asociaciones reportadas en este estudio son coherentes en el tiempo, se requeriría continuar con una línea de investigación empleando un diseño longitudinal, lo que permitiría desarrollar un estudio que abarque una comprensión de los distintos niveles y resultados de la aplicación del cuestionario SUSESO/ISTAS 21, y de las dimensiones ocupadas en las escalas de estrés (Setterlind, 1995.), la escala de satisfacción laboral (Hart et. al, 1996.), y la escala de estrategias de afrontamiento (Amirkhan, 1990.) en el tiempo.

Por otra parte, una limitación de este estudio radica en la naturaleza de la industria, ya que esta es particular y tiene sus propias formas de trabajo, por ende los resultados obtenidos solo resultan aplicables a este rubro, indicando una falta de validez externa.

### **12.3. Futuras líneas de investigación**

Desde una perspectiva práctica en desarrollo organizacional, se entrega evidencia para enfocar las investigaciones en esta línea: dando especial énfasis en un mayor riesgo de la calidad del liderazgo y relación con superiores, el comportamiento evitativo y el estrés a la hora de comprender la satisfacción laboral en los trabajadores chilenos. De manera similar, en la investigación sobre el entrenamiento en el uso de otras estrategias de afrontamiento, como la búsqueda de apoyo y la resolución de problemas.

Para el futuro, puesto que el presente estudio utilizó una muestra de trabajadores de administración pública, consistiría un aporte para la psicología de la salud ocupacional el determinar la influencia de otros tipos de rubro y ocupaciones sobre la satisfacción laboral

Por otra parte, tomando en cuenta el cambio social que implica el trabajo en este nuevo siglo, sería útil contemplar las variables que tienen un rol importante en lo que es el trabajo a distancia (on-line) y su relación, tanto en los riesgos psicosociales que inciden en la satisfacción laboral.

Finalmente, es importante concluir que las variables calidad de liderazgo/relación con superiores, estrés y relación con compañeros, son variables claves en el entendimiento de la satisfacción laboral. Estas ofrecen un camino posible en el nuevo desarrollo de intervenciones que pretendan mejorar la calidad de vida de los trabajadores en las organizaciones.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anderson, DJ. (2001) Race, gender, and discrimination at work. *Industrial and Labor Relations Review*, 54(2): 375–6.
- Alvarado, R., Marchetti, N., Hirmas, M., & Pastorino, M. S. (2009). Adaptación y análisis psicométrico de un cuestionario para evaluar riesgos psicosociales en el trabajo en Chile : versión media del CoPsoQ. *Revista Chilena de Salud Pública*, 13(1), 7–16.
- Amirkhan, J., Beach, L., & Auyeung, B. (2007). Coping with stress across the lifespan : Absolute vs .relative changes in strategy. *Journal Applied Developmental Psychology*, 28, 298–317. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.appdev.2007.04.002>
- Amirkhan, J. H. (1990). A Factor Analytically Derived Measure of Coping : The Coping Strategy A Factor Analytically Derived Measure of Coping : The Coping Strategy Indicator. *Journal of Personality and Social Psychology*, 59(5), 1066–1074. Recuperado de <https://doi.org/10.1037/0022-3514.59.5.1066>
- Aranda, C., & Pando, M. (2006). Apoyo social laboral y extralaboral en los médicos familiares que laboran para dos instituciones de salud en Guadalajara , México. *Revista ChilSaludPública*, 10(2), 85–92. Recuperado de <https://doi.org/10.5354/0719-5281.2010.2735>
- Armstrong-Stassen, M. (2004). The Influence of Prior Commitment on the Reactions of Layoff Survivors to Organizational Downsizing. *Journal of Occupational Health Psychology*. Recuperado de <https://doi.org/10.1037/1076-8998.9.1.46>
- Asadullah M., Fernández R. (2008) *Work-Life Balance Practices and the Gender Gap in Job Satisfaction in the UK: Evidence from Matched Employer-Employee Data*. IZA Discussion Paper 3582. Bonn: IZA.
- Ashton, W. A., & Fuehrer, A. (1993). Effects of gender and gender role identification of participant and type of social support resource on support seeking. *Sex Roles*, 28, 461–476. doi:10.1007/ BF00289608
- Asztalos M, Bourdeaudhuij I, Cardon G. (2010) The relationship between physical activity and mental health varies across activity intensity levels and dimensions of mental health among women and men. *Public Health Nutr*, 13(8):1207-14.
- Athanasios D. Koustelios, (2001) "Personal characteristics and job satisfaction of Greek teachers", *International Journal of Educational Management*, Vol. 15 Issue: 7, pp.354-358. Doi 10.1108
- Avella, L. Z., Iglesias, A., & Fernandes, P. (2007). Psychological suffering of nursing professionals at an oncology unit. *Psicologia Em Estudo, Maringá*, 12(3), 475–481.

- Babin, B. J. (1996). The Effects of Perceived Co-Worker Involvement and Supervisor Support on Service Provider Role Stress, Performance and job Satisfaction. *Journal of Retailing*, 72(1), 57–75.
- Baggerly, J., & Osborn, D. (2006). School counselors' career satisfaction and commitment: Correlates and predictors. *Professional School Counseling*, 9, 197–205. doi:10.5330/prsc.18.1.428818712j5k8677
- Barbee, A. P., Cunningham, M. R., Winstead, B. A., Derlega, V. J., Gulley, M. R., Yankeelov, P. A., & Druen, P. B. (1993). Effects of gender role expectations on the social support process. *Journal of Social Issues*, 49, 175–190. doi:10.1111/josi.1993.49.issue-3
- Barrón, A. N. A., & Chacón, F. (n.d.). Apoyo social percibido: su efecto protector frente a los acontecimientos vitales estresantes. *Revista de Psicología Social*, 7(1), 53–59.
- Baruch-feldman, C., Brondolo, E., Ben-dayan, D., & Schwartz, J. (2002). Sources of Social Support and Burnout, Job Satisfaction, and Productivity. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7(1), 84–93. doi:10.1037
- Benedito, M., Bonovia, T., & Llinares, L. (2008). Relación entre las prioridades de valor y la satisfacción laboral Relationship between priorities of value and job satisfaction. *Revista Colombiana de Psicología*, (17), 59–74.
- Bindhu, & Sudheeshkumar. (2006). *Job Satisfaction and Stress Coping*. Kerala. Recuperado de <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED492585.pdf>
- Blegen, M. A. (1993). Nurses' job satisfaction: a meta-analysis of related variables. *Nursing Research*, 42(1), 36–41. doi:10.1080
- Boluarte, A., & Merino, C. (2015). Versión breve de la escala de Satisfacción Laboral: Evaluación estructural y distribucional de sus puntajes. *Liberabit. Revista de Psicología*, 21(2), 234–243.
- Bowling, N. A., Eschleman, K. J., & Wang, Q. (2010). A meta-analytic examination of the relationship between job satisfaction and subjective well-being. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83, 915–934. doi:10.1348
- Bowlby, J. (1980). Attachment and Loss. Vol. 3: *Loss, Sadness and Depression*. New York: Basic Books.
- Brown, J.D. (1991). Staying fit and staying well: Physical fitness as a moderator of life stress. *Journal of Personality and Social Psychology*, 60, 555-561.
- Brown, J.D., & Siegel, J.M. (1988). Exercise as a buffer of life stress: a prospective study of adolescent health. *Health Psychology*, 7, 341-353.



- Bosscher, R.J. (1993). Running and mixed physical exercise with depressed psychiatric patients. *International Journal of Sport Psychology*, 24, 170-184.
- Brown R, Curran M and Cousins J (1983). *Changing Attitudes to Employment?* Research Paper 40. London: Department of Employment.
- Brown, S. P. (1996). A Meta-Analysis and Review of Organizational Research on Job Involvement. *Psychological Bulletin*, 120(2), 235–255.
- Brown, S. P., & Lam, S. K. (2008). A Meta-Analysis of Relationships Linking Employee Satisfaction to Customer Responses. *Journal of Retailing*, 84(3), 243–255. doi:10.1016
- Burke, M. I., Borucki, C. C., & Hurley, A. E. (1992). Reconceptualizing Psychological Climate in a Retail Service Environment: A Multiple-Stakeholder Perspective. *Journal of Applied Psychology*, 77(5), 717–729.
- Burleson, B. R., Hanasono, L. K., Bodie, G. D., Holmstrom, A. J., Rack, J. J., Rosier, J. G., & McCullough, J. D. (2009). Explaining gender differences in responses to supportive messages: Two tests of a dual-process approach. *Sex Roles*, 61, 265–280. doi:10.1007
- Carver, C. S., & Scheier, M. F. (1989). Assessing Coping Strategies: A Theoretically Based Approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56(2), 267–283.
- Clark, A. (1997) Job satisfaction and gender: why are women so happy at work? *Labour Economics*, 4, (4): 341–72.
- Crone, D., Smith, A., & Gough, B. (2005). “I feel totally at one, totally alive and totally happy”: a psycho-social explanation of the physical activity and mental health relationship. *Health Education Research: Theory y Practice*, 20, 600-611.
- Curtice, J. (1993) *Satisfying work, if you can get it*. In: Brook L et al. (eds) *International Social Attitudes: The 10th BSA Report*. Aldershot: Dartmouth, 103–21.
- Darity WA and Mason PL (1998) Evidence on discrimination in employment: codes of color, codes of gender. *Journal of Economic Perspectives*, 12(2): 63–90.
- Denollet, J., Schiffer, A. A., & Spek, V. (2010). A general propensity to psychological distress affects cardiovascular outcomes: Evidence from research on the type D (distressed) personality profile. *Circulation: Cardiovascular Quality and Outcomes*. doi:11.1161
- Dex, S. (1988) *Women’s Attitudes towards Work*. London: Macmillan.
- Disease, H., Krantz, D. S., & Mcceney, M. K. (2002). Effects of psychological and social factors on organic disease: A Critical Assessment of Research on Coronary. *Annu. Rev. Psychol*, 53,

341–369.

- Ducharme, L., & Martin, J. K. (2000). Unrewarding work, coworker support, and job satisfaction: A test of the buffering hypothesis. *Work and Occupations, 27*(2), 223–243. doi:10.1177.
- Dyson, R., & Renk, K. (2006). Freshmen adaptation to university life: Depressive symptoms, stress, and coping. *Journal of Clinical Psychology, 62*, 1231–1244. doi:10.1080
- Edwards, J. A., Van Laar, D., Easton, S., & Kinman, G. (2009). The Work-related Quality of Life Scale for Higher Education Employees. *Quality in Higher Education, 15*(3), 207–219. doi:10.1080.
- Faragher, E. B., Cass, M., & Cooper, C. L. (2005). The relationship between job satisfaction and health: A meta-analysis. *Occupational and Environmental Medicine, 62*(2), 105–112. doi:10.1136
- Felton, B. J., & Shinn, M. (1992). Social integration and social support: Moving social support beyond the individual level. *Journal of Community Psychology, 20*(April), 103–115.
- Fernández-Abascal E. & Palmero F. (1999). *Emociones y salud. Barcelona: Ariel Psicología.*
- Ferraz Bianchi, E. R. (2004). Stress and coping among cardiovascular nurses: A survey in Brazil. *Issues in Mental Health Nursing.* doi:10.1080
- Feizi A, Aliyari R, Roohafza H. (2012). Association of Perceived Stress with Stressful Life Events, Lifestyle and Sociodemographic Factors: A Large-Scale Community-Based Study Using Logistic Quantile Regression. *Comput Math Methods Med.* p.1-13.
- Fogarty, G. J., Anthony MacHin, M., Albion, M. J., Sutherland, L. F., Lalor, G. I., & Revitt, S. (1999). Predicting Occupational Strain and Job Satisfaction: The Role of Stress, Coping, Personality, and Affectivity Variables. *Journal of Vocational Behavior, 54*(3), 429–452. doi:10.1006.
- Frederick, R., & Cruz, E. (2013). North and South Latin America: Influence of values on preferred leader behaviour in Chile and Mexico. *Journal of Management Development, 32*(6), 629–656. doi:10.1108.
- García, J. M., Moreno, L. L., Jaén, M., & Rubio, S. (2007). Relación entre factores psicosociales adversos, evaluados a través del cuestionario multidimensional Decore, y salud laboral deficiente. *Psicothema 2007.*, 19, 95–101.
- Goldsmith, D. J., & Dun, S. A. (1997). Sex differences and similarities in the communication of social support. *Journal of Social and Personal Relationships, 14*, 317–337. doi:10.1177

- G. Rojas, P. Hernández Guerrero & Méndez et al. (2014). Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería. *Ciencia y Trabajo*, 16(49), 9-16.doi:10.4067
- Hansen, C.J., Stevens, L.C., & Coast, J.R. (2001). Exercise duration and mood states: How much is enough to feel better? *Health Psychology*, 20, 267-275.
- Hakim C (1991) Grateful slaves and self-made women: fact and fantasy in women's work orientations. *European Sociological Review* 7(2): 101–21.
- Henríquez & Echeverría. (2002). La trayectoria laboral de las personas, un aporte al debate sobre la protección al trabajo, 23.
- Herzberg, F, Mausner, B., Snyderman, B. (1959). *The Motivation to work* (Wiley). New York.
- Hodson, R. (1997). Group Relations at work: Solidarity, Conflict, and Relations With Management. *Work and Occupations*, 24(4), 426–452.
- Holmes E, Ekkekakis P, Eisenmann J. The physical activity, stress and metabolic syndrome triangle: a guide to unfamiliar territory for the obesity researcher. *Obes Rev.*;11(7):492-507.
- House, J. S. (1981). *Work stress and social support*. Reading, Mass. : Addison-Wesley.
- Johnson, J. V, & Hall, E. M. (1988). Job Strain , Work Place Social Support , and Cardiovascular Disease : A Cross-Sectional Study of a Random Sample of the Swedish Working Population, *Am J Public Health*; 78:1336-1342.
- Judge, T. A., & Colquitt, J. A. (2004). Organizational Justice and Stress : The Mediating Role of Work – Family Conflict. *Journal of Applied Psychology*, 89(3), 395–404. doi:10.1037.
- Kalleberg, A. L. (1977). Work Values and Job Rewards: A Theory of Job Satisfaction. *American Sociological Review*, 42(1), 124.doi:10.2307.
- Kalleberg, A. L., & Loscocco, K. A. (2013). Aging, values, and rewards: explaining age differences in job satisfaction. *American Sociological Review*, 48(1), 78–90.
- Karasek, R. A. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285.doi:10.2307
- Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, Productivity, and the Reconstruction of Working Life*. New York: Basic Books.
- Killham, E. a. (2003). Employee Engagement, Satisfaction, and Business-Unit-Level Outcomes :

Prepared by. *Gallup*, 87(July), 1–54.doi:10.37

- Kirmeyer, S. L., & Lin, T.-R. (1987). Social Support: Its relationship to observed communication with peers and superiors. *Academy of Management Journal*, 30(1), 138–151.doi:10.2307.
- Kopelman, R. E., & Brief, A. (2017). Chapter 8: The role of climate and culture in productivity. In *Organizational climate and culture* (pp. 282–318).
- Koustelios, A. (2008). Personal Characteristics and Job Satisfaction. *Ekonomika A Management*, 4, 63–76.doi:10.1108
- Kunkel, A. W., & Burleson, B. R. (1999). Assessing explanations for sex differences in emotional support: A test of the different cultures and skill specialization accounts. *Human Communication Research*, 25, 307–340. doi:10.1111
- Kusku, F. (2001). Dimensions of Employee Satisfaction: A State University Example. *Middle East Technical University Studies in Development*, 28(3–4), 399–430.
- Lambert, E. G., Lynne Hogan, N., & Barton, S. M. (2001). The impact of job satisfaction on turnover intent: A test of a structural measurement model using a national sample of workers. *The Social Science Journal*, 38(2), 233–250. doi:10.1016
- Langona Montanholi, L., Tavares, D. M. D. S., & Oliveira, R. de.(2006). Estresse: fatores de risco no trabalho do enfermeiro hospitalar. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 59(4), 661–665.
- Larsson, J., & Vinberg, S. (2010). Leadership behaviour in successful organisations: Universal or situation-dependent? *Total Quality Management and Business Excellence*, 21(3), 317–334  
Doi:10.1080
- Lazarus, R. H., & Folkman, S. (1986). *Estrés de los procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1987). Transactional theory and research on emotions and coping. *European Journal of Personality*, 1, 141-169.
- Lázarus, R. H., & Folkman, S. (1984). Ways of Coping Scale. Stress, Appraisal and Coping. *Journal of Personality and Social Psychology*, 45, 150–170.
- Lepore, S. J., Ragan, J. D., & Jones, S. (2000). Talking facilitates cognitive-emotional processes of adaptation to an acute stressor. *Journal of Personality and Social Psychology*, 78(3), 499–508. doi:10.1037

- Locke, E. A. (1976). *The nature & causes of job satisfaction*. *Handbook of industrial & organizational psychology* (Dunettes). Chicago.
- Long, B.C., & Stavel, R. van (1995). Effects of exercise training on anxiety: A meta-analysis. *Journal of Applied Sport Psychology*, 7, 167-189.
- Lord, R. L., & Farrington, P. A. (2006). Age-Related Differences in the Motivation of Knowledge Workers. *Engineering Management Journal*, 18(3), 20–26. Doi:10.1080/10429247.2006.11431700
- Manger, T.A., & Motta, R.W. (2005). The impact of an exercise program on posttraumatic stress disorder, anxiety and depression. *International Journal of Emergency Mental Health*, 7, 49-57.
- Mccann, B. S., Russo, J., & Benjamin, G. A. H. (1997). Hostility, Social Support, and Perceptions of Work. *Journal of Occupational Health Psychology*, 2(2), 175–185.
- McClenahan, C. A., Giles, M. L., & Mallett, J. (2007). The importance of context specificity in work stress research: A test of the Demand-Control-Support model in academics. *Work and Stress*, 21(1), 85–95. doi.org/10.1080/02678370701264552
- Mcguire, G. M. (2007). Intimate work: A Typology of the Social Support that workers provide to their network members. *Work and Occupations*, 34(2), 125–147. doi.org/10.1177/0730888406297313
- McNeese-Smith, D. (1996). Increasing employee productivity, job satisfaction, and organizational commitment. *HospHealthServAdm.*, 41(2), 160–175.
- Ministerio de Salud Gobierno de Chile. (2013). *Protocolo De Vigilancia De Riesgos Psicosociales En El Trabajo*. Santiago de Chile. Recuperado de <http://web.minsal.cl/portal/url/item/e039772356757886e040010165014a72.pdf>
- Meng R (1990) The relationship between unions and job-satisfaction. *Applied Economics* 22:1635–48.
- Ministerio de Salud, Gobierno de Chile. (2015). Información: *Salud Ocupacional*.
- Nezu, A. M., & Nezu, C. M. (1987). Psychological distress, problem solving, and coping reactions: Sex role differences. *Sex Roles*, 16, 205–214. doi:10.1007/BF00289650
- Newstrom, J. W. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. (J. Mares & M. teresa Zapata,

Eds.) (Decimoterc). México: Mc Graw Hill.

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2016). *Estrés en el Trabajo. Un reto Colectivo*. Recuperado de [www.ilo.org/safeday](http://www.ilo.org/safeday)

Paris, L., & Omar, A. (2008). Predictores de satisfacción laboral en médicos y enfermeros. *Estudios de Psicología (Natal)*, 13(3), 233–244. doi:10.1590/S1413-294X2008000300006

Park, C. L., & Adler, N. E. (2003). Coping Style as a Predictor of Health and Well-Being Across the First Year of Medical School. *Health Psychology*, 22(6), 627–631. doi:10.1037/0278-6133.22.6.627

Pérez, J., & Fidalgo, M. (1993). NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción. *Insht*, 6. Recuperado de [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp\\_394.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_394.pdf)

Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59(5), 603–609. doi:10.1037/h0037335

Pujol, L., Arraigada, M. (2017) Propiedades Psicométricas del cuestionario de riesgos Psicosociales. Copsoq-Istas21 y aplicación en docentes Universitarios Argentinos.

Ranstad (2017) Workmonitor: *Global report Randstad Workmonitor wave 2, 2017 Lifelong learning considered essential to increase employability and avoid unemployment incl. quarterly mobility, job change and job satisfaction*. Group Communications Randstad Holding nv, 31-33

Rayle, A. D. (2006). Do school counselors matter? Mattering as a moderator between job stress and job satisfaction. *Professional School Counseling*, 9, 206–215. doi:10.5330/prsc.9.3.w23j476w4572753

Rimmele R, Marti B, Wirtz H, Ehlert U, Heinrichs M. The level of physical activity affects adrenal and cardiovascular reactivity to psychosocial stress. *Psychoneuroendocrinology*.;34(2):190-88.

Rubio, R. (2010). La transformación de los mercados laborales: el teletrabajo y sus alcances para el caso de Santiago, Chile. *Revista de Geografía Norte Grande*, 45, 119–134.

Renk, K., & Creasey, G. (2003). The relationship of gender, gender identity, and coping strategies in late adolescents. *Journal of Adolescence*, 26, 159–168. doi:10.1016/S0140-1971(02)00135-5

- Salmond, S., & Ropis, P. E. (2000). Job Stress and General Well-Being : A Comparative Study of Medical-Surgical and Home Care Nurses. *MEDSURG Nursing*, 14(5), 301–309.
- Sánchez, E. (1998). Apoyo social, integración social y salud mental. *Revista de Psicología Social*, 13(3), 537–544. doi:10.1174/021347498760349797
- Schaubroeck, J., Cotton, J. L., & Jennings, K. R. (1989). *Antecedents and consequences of role stress : A covariance structure analysis*, 10(June 1987), 35–58.
- Shimizu, T., & Nagata, S. (2003). *Relationship between Coping Skills and Job Satisfaction among Japanese Full-time Occupational Physicians*, (September), 118–123.
- Siu, O. L., & Ian, D. (1996). Psychosocial factors at work and workers' health in Hong Kong : an explanatory study. *Bulletin of the Hong Kong Psychological Society*, 30–56.
- Siu, O.-L., & Donald, I. (1996). Psychosocial factors at work and workers' health in Hong Kong: An explanatory study. *Bulletin of the Hong Kong Psychological Society*, January & July 1995(34/35), 30-56.
- Skinner, E. A., Edge, K., Altman, J., & Sherwood, H. (2003). Searching for the Structure of Coping: A Review and Critique of Category Systems for Classifying Ways of Coping. *Psychological Bulletin*. doi:10.1037/0033-2909.129.2.216
- Sloan, M. M. (2012). *Unfair Treatment in the Workplace and Worker Well-Being : The Role of Coworker Support in a Service Work Environment*. Doi:[10.1177/0730888411406555](https://doi.org/10.1177/0730888411406555)
- Sloane, P.J., Williams, H. (2000). Job satisfaction, comparison earnings, and gender. *Labour* 14(3): 473–502.
- Sousa-Poza A and Sousa-Poza AA (2003) Gender differences in job satisfaction in Great Britain, 1991–2000: permanent or transitory. *Applied Economic Letters* 10(11): 691–4.
- Spector, P. (1997a). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences*. 2455 Teller Road, Thousand Oaks California 91320 United States: SAGE Publications, Inc. doi:10.4135/9781452231549
- Spector, P. (1997b). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences*. 2455 Teller Road, Thousand Oaks California 91320 United States: SAGE Publications, Inc. doi:[10.4135/9781452231549](https://doi.org/10.4135/9781452231549)
- Ströhle A. (2009). Physical activity, exercise, depression and anxiety disorders. *J Neural Trans.*; 116(6):777-84.
- Superintendencia de seguridad social (SUSESO). (2017). *Estadísticas Anuales: Estadísticas de la*

*Seguridad Social 2017*. Santiago De Chile.

Thoits, P. A. (1986). Social Support as Coping Assistance, *54*(4), 416–423.

Thompson, N., Stradling, S., Murphy, M., & Neill, P. O. (1996). *Stress and Organizational Culture*, 647–665.

Toderi, S., Gaggia, A., Balducci, C., & Sarchielli, G. (2015). Science of the Total Environment Reducing psychosocial risks through supervisors ' development : A contribution for a brief version of the “ Stress Management Competency Indicator Tool .” *Science of the Total Environment, The*, 518–519, 345–351. Do:10.1016/j.scitotenv.2015.02.082

Um, M., & Harrison, D. F. (1998). *Outcome model and an empirical test*, 22(2).

Vera A, Sepúlveda R, Contreras G.(2006.) Autorreporte de síntomas físicos y correlatos psicosociales en trabajadores de la minería. *Ciencia del Trabajo*.;8:74-78

Welbourne, J. L., Eggerth, D., Hartley, T. A., Andrew, M. E., & Sanchez, F. (2007). Coping strategies in the workplace : Relationships with attributional style and job satisfaction , *70*, 312–325. doi 10.1016/j.jvb.2006.10.006

World Health Organization [WHO]. (1999). *Towards goods practice in health, environment and safety management in industrial and other Enterprise*. Copenhagen, Denmark

Yeung, R.R. (1996). The acute effects of exercise on mood state. *Journal of Psychossomatic Research*, 40, 123-141.