

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK

**FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO Y
COMPORTAMIENTO HUMANO**

Trabajo de fin de carrera titulado:

**“FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU POSIBLE
INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE UNA MEDIANA EMPRESA”**

Realizado por:

JAZMIN BETSABE CORRALES GRANIZO

Director del proyecto:

DR. JUAN EDUARDO LARA SOTOMAYOR

Como requisito para la obtención del título de:

MAGISTER EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Quito, Julio de 2015

DECLARACIÓN JURAMENTADA

Yo, JAZMIN BETSABE CORRALES GRANIZO, con cédula de identidad # 1713823431, declaro bajo juramento que el trabajo aquí desarrollado es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado a calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su reglamento y por la normativa institucional vigente.

Jazmín Betsabe Corrales Granizo

C.C.: 1713823431

DECLARATORIA DEL DIRECTOR

El presente trabajo de investigación titulado:

**“FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU POSIBLE INCIDENCIA
EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE
UNA MEDIANA EMPRESA”**

Realizado por:

JAZMIN BETSABE CORRALES GRANIZO

Como Requisito para la Obtención del Título de:

MAGÍSTER EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Ha sido dirigido por el profesor

JUAN EDUARDO LARA SOTOMAYOR

Quien considera que constituye un trabajo original de su autor

Dr. Juan Eduardo Lara Sotomayor

DIRECTOR

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de investigación a mi esposo por su paciencia, apoyo incondicional y motivación constante para culminar con éxito esta etapa de mi vida.

A Nicolás Elián y Tomás Benjamín, quienes fueron mi inspiración, por el amor que me demostraron durante todo este tiempo.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a todas las personas que han intervenido de una u otra forma con su conocimiento, experiencia, ideas, o simplemente me extendieron su mano, demostrándome que la vida está llena de oportunidades para lograr lo que me proponga.

A mis padres quienes me demostraron que con perseverancia se puede alcanzar los más grandes sueños, principalmente a mi madre por su tiempo y amor desinteresado.

Contenido

CAPITULO I.....	1
INTRODUCCIÓN	1
1.1. El problema de investigación	3
1.1.1 Planteamiento del Problema	3
1.1.1.1 Diagnóstico.....	5
1.1.1.2 Pronóstico.....	5
1.1.1.3 Control Pronóstico.....	6
1.1.2 Objetivos generales	6
1.1.3 Objetivos específicos.....	6
1.1.4 Justificaciones	6
1.2. Marco Teórico	10
1.2.1. Estado actual del conocimiento sobre el tema.....	10
1.2.1.1. Marco Contextual	10
1.2.2. Adopción de una perspectiva teórica.....	13
1.2.2.1. Marco epistemológico	13
1.2.2.2. Marco Conceptual	17
1.2.2.2.1. Factores de Riesgo Psicosocial.....	18
1.2.2.2.2. Satisfacción Laboral	50
1.2.3. Hipótesis.....	61
1.2.4. Identificación y caracterización de variables.....	61
CAPITULO II.	62
MÉTODO.....	62
2.1. Contexto de Trabajo	62
2.2. Nivel de estudio.....	63
2.3. Modalidad de investigación.....	63
2.4. Método	63
2.5. Población y muestra	63
2.6. Selección instrumentos investigación.....	64
2.6.1. PFSICO 3.0 – Método de evaluación factores psicosociales	65
2.6.2. Escala general de satisfacción – NTP 394.....	72

2.6.3.	Encuesta de características socio demográficas	75
2.6.4.	Pilotaje de los Instrumentos	76
2.7.	Plan de Análisis.....	77
2.7.1.	Análisis de Datos.....	77
2.7.2.	Esquema – Recolección de Información y análisis de datos	78
2.7.3.	Factibilidad y aspectos éticos	78
CAPITULO III.....		81
RESULTADOS.....		81
3.1	Presentación y análisis de resultados.....	81
3.2	Aplicación práctica.....	92
CAPITULO IV.....		96
DISCUSIÓN.....		96
4.1	Conclusiones	96
4.2	Recomendaciones.....	98
MATERIALES DE REFERENCIA.....		100
Trabajos citados		100
Anexos		¡Error! Marcador no definido.

Tablas

Tabla 1.-	<i>Necesidades motivadoras e higiénicas</i>	58
Tabla 2.-	<i>Población a Investigar.....</i>	63
Tabla 3.-	<i>Instrumentos de investigación.....</i>	65
Tabla 4.-	<i>Distribución de ítems del cuestionario FPSICO por factor.....</i>	66
Tabla 5.	<i>Coefficientes de fiabilidad α de Cronbach para cada uno de los factores del FPSICO revisado.</i>	68
Tabla 6.-	<i>Índices de ajuste del AFC para la estructura del FPSICO revisada</i>	70
Tabla 7.	<i>Criterios para evaluar la probabilidad de Riesgo (percibido) en una empresa</i>	71
Tabla 8.	<i>Datos Técnicos obtenidos por los autores de la Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction).....</i>	74
Tabla 9.-	<i>Correlaciones entre la escala de Satisfacción y Factores Psicosociales del Trabajo.....</i>	75

Tabla 10.- <i>Dimensiones de condiciones socio demográficas</i>	76
Tabla 11.- <i>Dimensiones de condiciones laborales</i>	76
Tabla 12.- <i>Edad de los Trabajadores Operativos Gerencia ML Mediana Empresa</i>	81
Tabla 13.- <i>Género de los Trabajadores Operativos Gerencia M.L Mediana Empresa</i>	82
Tabla 14.- <i>Estado Civil de los Trabajadores Operativos G.M.L Mediana Empresa</i>	83
Tabla 15.- <i>Nivel de Educación de los Trabajadores Operativos G.M.L Mediana Empresa</i>	84
Tabla 16.- <i>Antigüedad de los Trabajadores Operativos G.M.L Mediana Empresa</i>	85
Tabla 17.- <i>Horario de Trabajo de los Trabajadores Operativos G.M.L Mediana Empresa</i>	86
Tabla 18.- <i>Niveles de exposición de Factores de Riesgo Psicosocial</i>	88
Tabla 19.- <i>Niveles de satisfacción laboral por puntuación</i>	89
Tabla 20.- <i>Porcentajes de Satisfacción Laboral por puntuación y departamento</i>	90
Tabla 21.- <i>Coefficientes de correlación entre los factores de riesgo psicosocial y la Escala General de Satisfacción</i>	92
Tabla 22.- <i>Variables Independientes</i>	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 23.- <i>Variables Dependientes</i>	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 24.- <i>Variables Sociodemográficas</i>	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 25.- <i>Niveles de exposición de Factores de Riesgo Psicosocial Dep. Producción 1</i>	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 26.- <i>Niveles de satisfacción laboral Dep. Producción 1</i>	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 27.- <i>Coefficientes de correlación entre los factores de riesgo psicosocial y la Escala General de Satisfacción Dep. Producción 1</i>	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 28.- <i>Niveles de exposición de Factores de Riesgo Psicosocial Dep. Producción 2</i>	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 29.- <i>Niveles de satisfacción laboral Dep. Producción 2</i>	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 30.- <i>Coefficientes de correlación entre los factores de riesgo psicosocial y la Escala General de Satisfacción Dep. Producción 2</i>	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 31.- <i>Niveles de exposición de Factores de Riesgo Psicosocial Dep. Producción 3</i>	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 32.- <i>Niveles de satisfacción laboral Dep. Producción 3</i>	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 33.- <i>Coefficientes de correlación entre los factores de riesgo psicosocial y la Escala General de Satisfacción Dep. Producción 3</i>	¡Error! Marcador no definido.

Tabla 34.- Niveles de exposición de Factores de Riesgo Psicosocial Dep. Producción 4.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 35.- Niveles de satisfacción laboral Dep. Producción 4.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 36.- Coeficientes de correlación entre los factores de riesgo psicosocial y la Escala General de Satisfacción Dep. Producción 4.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 37.- Niveles de exposición de Factores de Riesgo Psicosocial Dep. Control de Calidad ...	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 38.- Niveles de satisfacción laboral Dep. Control de Calidad.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 39.- Coeficientes de correlación entre los factores de riesgo psicosocial y la Escala General de Satisfacción Dep. Control de Calidad.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 40.- Niveles de exposición de Factores de Riesgo Psicosocial Dep. Logística...	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 41.- Niveles de satisfacción laboral Dep. Logística.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 42.- Coeficientes de correlación entre los factores de riesgo psicosocial y la Escala General de Satisfacción Dep. Logística.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 43.- Niveles de exposición de Factores de Riesgo Psicosocial Dep. Mantenimiento	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 44.- Niveles de satisfacción laboral Dep. Mantenimiento	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 45.- Coeficientes de correlación entre los factores de riesgo psicosocial y la Escala General de Satisfacción Dep. Mantenimiento.....	¡Error! Marcador no definido.

Gráficos

Ilustración 1.- Esquema de Factores de Riesgo Psicosocial.....	17
Ilustración 2.- Taxonomía de los Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo.....	23
Ilustración 3.- Hipotética relación en forma de U entre el ajuste persona-entorno y la tensión psicológica	49
Ilustración 4.- Identificación de variables.....	61
Ilustración 5.- Esquema de recolección de información y análisis de datos.....	78
Ilustración 6.- Edad de los Trabajadores Operativos Gerencia ML Mediana Empresa.....	82

Ilustración 7.- <i>Género de los Trabajadores Operativos Gerencia ML Mediana Empresa</i>	82
Ilustración 8.- <i>Estado Civil de los Trabajadores Operativos Gerencia ML Mediana Empresa</i>	83
Ilustración 9.- <i>Nivel de Educación de los Trabajadores Operativos Gerencia ML Mediana Empresa</i>	84
Ilustración 10.- <i>Antigüedad de los Trabajadores Operativos Gerencia ML Mediana Empresa</i>	85
Ilustración 11.- <i>Horario de trabajo de los Trabajadores Operativos Gerencia ML Mediana Empresa</i>	86
Ilustración 12.- <i>Niveles de exposición de Factores de Riesgo Psicosocial</i>	89
Ilustración 13.- <i>Niveles de Satisfacción Laboral por categoría</i>	90
Ilustración 14.- <i>Porcentajes de Satisfacción Laboral por puntuación y departamento</i>	91
Ilustración 15.- <i>Niveles de exposición de Factores de Riesgo Psicosocial Dep. Producción 1</i>	¡Error! Marcador no definido.
Ilustración 16.- <i>Niveles de satisfacción laboral Dep. Producción 1</i>	¡Error! Marcador no definido.
Ilustración 17.- <i>Niveles de exposición de Factores de Riesgo Psicosocial Dep. Producción 2</i>	¡Error! Marcador no definido.
Ilustración 18.- <i>Niveles de satisfacción laboral Dep. Producción 2</i>	¡Error! Marcador no definido.
Ilustración 19.- <i>Niveles de exposición de Factores de Riesgo Psicosocial Dep. Producción 3</i>	¡Error! Marcador no definido.
Ilustración 20.- <i>Niveles de satisfacción laboral Dep. Producción 3</i>	¡Error! Marcador no definido.
Ilustración 21.- <i>Niveles de exposición de Factores de Riesgo Psicosocial Dep. Producción 4</i>	¡Error! Marcador no definido.
Ilustración 22.- <i>Niveles de satisfacción laboral Dep. Producción 4</i>	¡Error! Marcador no definido.
Ilustración 23.- <i>Niveles de exposición de Factores de Riesgo Psicosocial Dep. Control de Calidad</i>	¡Error! Marcador no definido.
Ilustración 24.- <i>Niveles de satisfacción laboral Dep. Control de Calidad</i>	¡Error! Marcador no definido.
Ilustración 25.- <i>Niveles de exposición de Factores de Riesgo Psicosocial Dep. Logística</i>	¡Error! Marcador no definido.
Ilustración 26.- <i>Niveles de satisfacción laboral Dep. Logística</i>	¡Error! Marcador no definido.
Ilustración 27.- <i>Niveles de exposición de Factores de Riesgo Psicosocial Dep. Mantenimiento</i> ..	¡Error! Marcador no definido.
Ilustración 28.- <i>Niveles de satisfacción laboral Dep. Mantenimiento</i>	¡Error! Marcador no definido.

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación de corte transversal con enfoque cuantitativo no experimental permitió identificar la presencia de los riesgos psicosociales y los niveles de satisfacción laboral presente en la empresa, después de aplicar los criterios de exclusión definidos, se utilizaron como técnicas de investigación psicosocial, el cuestionario de Factores Psicosociales mediante el método FPSICO del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo de España el mismo que identifica 9 factores psicosociales; y la Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction) del mismo Instituto. La población investigada fue de 127 trabajadores, 76 de género masculino y 51 de género femenino, el rango de edad más representativo fue de 25 a 29 años con 52 trabajadores, el estado civil más común fue soltero con 56 trabajadores seguido del casado con 49 trabajadores. Los resultados de la exposición de factores psicosociales indicaron que hay dos dimensiones en las que se encontró niveles elevados y muy elevados representativos, así en la dimensión de Participación y Supervisión tenemos un total de 48% de exposición riesgosa y en la dimensión de Relaciones y Apoyo Social existió el 38.5% de exposición riesgosa. La Satisfacción Laboral arrojó un resultado de Satisfacción General a nivel total del 71.10% del cual el 40.2% de los trabajadores se encontró en una situación satisfactoria, el 48.8% en una situación intermedia y el 11% en una situación nociva. Al realizar la asociación estadística significativa se encontró que existe una correlación moderada entre 4 factores de riesgo psicosocial y los niveles de satisfacción sean de tipo general, extrínseco e intrínseco. La asociación de mayor magnitud se identificó en el factor de Variedad y Contenido con un coeficiente de correlación de -0.471 en el nivel 0.01 (2

colas), en el factor de Interés por el Trabajador / Compensación el coeficiente de correlación fue de -0.438 en el nivel 0.01 (2 colas), seguido del factor de Autonomía con un coeficiente de correlación de -0.350 en el nivel 0.01 (2 colas), finalmente el factor de Carga de Trabajo con un coeficiente de correlación de -0.244 en el nivel 0.01 (2 colas).

Palabras Claves Factores de Riesgo Psicosocial, Satisfacción Laboral, Asociación Significativa, Trabajadores Operativos, Áreas de trabajo o Departamentos.

ABSTRACT

This cross-sectional research with non-experimental quantitative approach identified the presence of psycho-social risks and the levels of this job satisfaction in the company, after applying the criteria defined exclusion were used as techniques of psycho-social research, questionnaire Psycho-social factors FPSICO method by the National Institute of Occupational Health Security of Spain the same that identifies nine psycho-social factors; and General Satisfaction Scale (Overall Job Satisfaction) of the Institute. The research population was 127 workers, 76 male and 51 female, the range of most representative age was 25 to 29 years with 52 workers, and the most common marital status was single with 56 workers followed by married 49 workers. The results of the exposure of psycho-social factors indicated that there are two dimensions in which high levels and very high representative met well in the dimension of participation and oversight have a total of 48% of risky exposure and the dimension of Foreign and Support Social existed 38.5% of risky exposure. Job satisfaction showed a result of General Satisfaction overall level of 71.10% of which 40.2% of the workers was in a satisfactory condition, 48.8% in an intermediate position and 11% in a harmful situation. To make significant statistical association was found that there is a moderate correlation between four psycho-social risk factors and levels of satisfaction are of general, extrinsic and intrinsic type.

The association of greater magnitude is identified in Factor Variety and Content with a correlation coefficient of -0471 at the 0.01 level (2-tailed) in the factor of interest in the worker / Compensation correlation coefficient was -0438 in the 0.01 level (2-tailed), followed

Autonomy factor with a correlation coefficient of -0.350 at the 0.01 level (2-tailed), finally
Workload factor with a correlation coefficient of -0.244 at the 0.01 level (2-tailed).

Keywords Psycho-social Risk Factors, Job Satisfaction, Meaningful Association, Operating
Workers, work areas or departments.

CAPITULO I.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las organizaciones viven en un mundo altamente competitivo, y día a día se enfrentan a cambios constantes del entorno a los cuales deben adaptarse para sobrevivir, con la globalización de los mercados éstas deben identificar y desarrollar ventajas competitivas, ofrecer productos y servicios innovadores y de calidad. Es así que su mayor desafío es elevar sus niveles de productividad, calidad, reducir costos aumentando su efectividad, y lo más importante necesitan tener trabajadores motivados y sanos no solo física sino psicológicamente, de allí nace el interés por mejorar la actividad laboral.

Como indica Moreno Jiménez & Baez León (2010), si las condiciones de trabajo son adecuadas, facilitan el trabajo, el desarrollo de las competencias personales laborales y los niveles altos de satisfacción laboral, de productividad empresarial y de estados de motivación en los que los trabajadores alcanzan mayor experiencia y competencia profesional. Las formas acertadas de Cultura empresarial, de Liderazgo y de Clima laboral, condiciones psicosociales generales, afectan a la salud positivamente generando desarrollo individual, bienestar personal y organizacional. (Moreno Jiménez & Baez León, 2010)

En la vida diaria, los trabajadores pasan el mayor tiempo en las empresas, razón por la cual, el ambiente en que se encuentran influye positiva o negativamente en su persona, por ello el trabajo puede convertirse en algo motivador y de superación personal y profesional

para el trabajador; como también puede convertirse en una situación de estado de salud no óptima, afectando directamente en los resultados económicos y de calidad en la empresa.

Los factores psicosociales son factores presentes en todas las organizaciones con resultados positivos o negativos, cuando las condiciones del trabajo no son las adecuadas y se favorecen los riesgos psicosociales, aparecen alteraciones que se pueden describir como el Estrés Laboral, el Síndrome de Quemarse por el Trabajo o Síndrome de Burnout y el Acoso Laboral o Mobbing; es por ello que la Organización Internacional del Trabajo (O.I.T, 1986) define que los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo.

Según Blum & Naylor la satisfacción laboral es el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general. De modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. (Blum & Naylor, 1992) Citado por Atalaya Pisco (Atalaya Pisco, 1999)

Actualmente a nivel mundial existe un creciente interés en los factores de riesgos psicosociales, a los que están expuestos los trabajadores durante su jornada laboral, y cómo éstos se pueden relacionar con los niveles de ausentismo, estrés, ansiedad, rendimiento, satisfacción laboral.

Es así que este estudio está enfocado en identificar los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los trabajadores del área de producción y logística en una mediana empresa y su posible incidencia en la satisfacción laboral de los mismos.

1.1. El problema de investigación

1.1.1 Planteamiento del Problema

En el camino por cumplir las políticas y procedimientos así como las metas productivas con un alto nivel de calidad, los trabajadores se han visto altamente presionados por sus jefes y supervisores al punto que han verbalizado su inconformidad con algunas líneas de supervisión debido a su estilo de liderazgo, a la presión misma por el cumplimiento de las metas, y con los compañeros de trabajo por una falta aparente de trabajo de equipo cuando hay estos niveles de presión y deben extender sus jornadas laborales ya sea por carga laboral o por la propia reorganización para el cumplimiento esperado, sin dejar de lado el impacto que ocasiona en sus periodos de descanso y las relaciones con su familia.

Es interesante considerar el resultado obtenido en la encuesta de clima laboral que se realizó en el mes de Julio de 2014 al interior de la empresa, donde la percepción de los trabajadores de la gerencia a la que pertenecen las áreas de producción y logística tuvo un impacto importante en la variable de ambiente de trabajo positivo, la cual se refiere según este estudio a las relaciones internas, el estilo de dirección del jefe y las condiciones de trabajo. Esta encuesta evidencio que existe un 27.78% de favorabilidad con el estilo de liderazgo del jefe, el 21.11% de favorabilidad con las condiciones de trabajo y el 19.44% con las relaciones internas de trabajo. (Q.E.S.A., 2014)

La satisfacción laboral no es sino, el producto de las diferencias que existen entre lo que espera recibir el individuo en relación a lo que invierten él y sus compañeros, y lo que él obtiene, comparado con lo que reciben los segundos. (García Viamontes, 2010). Por tanto es un fenómeno multidimensional; en el que influyen las particularidades individuales de los sujetos, las características de la actividad laboral y de la organización y de la sociedad en su conjunto. Los trabajadores manifiestan su insatisfacción a través de una gran variedad de actitudes, comportamientos, manifestaciones verbales y estados de ánimo. Estas respuestas estarán condicionadas por las características personales del individuo, de los grupos donde se desarrolla y de la sociedad en su conjunto. Un empleado satisfecho trabaja mejor y es más productivo.

Los factores psicosociales afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos o fisiológicos. La organización del trabajo es el origen de la exposición y el estrés es el detonante del efecto, es decir, de la enfermedad o de la alteración de la salud que se puede producir. En el corto plazo la manifestación se da a través de lo que se denomina como estrés y que incluye diversos aspectos de la salud física, mental y social. A largo plazo la exposición a los riesgos psicosociales puede provocar alteraciones cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinas, musculoesqueléticas y de la salud mental.

Con estos antecedentes el problema de investigación se enfoca en las siguientes preguntas:

¿Los trabajadores están expuestos a factores de riesgo psicosocial?

¿Existe algún nivel de incidencia de los factores de riesgo psicosocial sobre la satisfacción laboral?

1.1.1.1 Diagnóstico

Cuando las organizaciones manejan altos volúmenes de producción para la satisfacción de las necesidades de sus clientes, los trabajadores de las áreas productivas son los que más se exponen a sobrecargas de trabajo, tareas monótonas, deficiencia en los canales de comunicación cuando se manejan altos niveles de supervisión para el cumplimiento de metas y objetivos; por ende una clara exposición a factores riesgos psicosociales.

Si los factores psicosociales tienen por objeto que las condiciones de trabajo proporcionen el bienestar personal y social de los trabajadores, cuando estas condiciones son favorables ayudarán en la buena salud, pero si existen malas condiciones y actitudes inadecuadas en el desarrollo de trabajo, desencadenarán malestar y patologías. (Secretaria de Accion Sindical, 2006)

1.1.1.2 Pronóstico

Con el estudio de los factores de riesgo psicosocial, se podrá identificar si existe o no una afectación del nivel de satisfacción laboral en los trabajadores, que de ser afirmativa, esto puede repercutir en una disminución del nivel de rendimiento individual e incluso grupal que va a impactar en la productividad de la organización.

Se debe tomar en cuenta que en caso que el nivel de insatisfacción se incremente, éste puede afectar la salud de los trabajadores y desencadenar accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

1.1.1.3 Control Pronóstico

La aplicación de los instrumentos para evaluar la exposición a factores de riesgo psicosocial de los trabajadores y el nivel de satisfacción laboral con el que cuentan, permitirán entender si éstos están relacionados, en caso tenga una incidencia negativa, sobre estos resultados elevar una propuesta de intervención para prevenir quejas, insubordinaciones y efectos negativos en la salud de los trabajadores.

1.1.2 Objetivos generales

- Identificar la posible incidencia de los factores de riesgo psicosocial y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de las áreas de manufactura y logística en una mediana empresa.

1.1.3 Objetivos específicos

- Identificar la exposición a cada uno de los factores de riesgo psicosocial
- Evaluar los niveles de satisfacción laboral
- Identificar las características socio demográficas de los trabajadores de las áreas de manufactura y logística de la mediana empresa
- Identificar la presencia de los factores de riesgo psicosociales y de satisfacción por departamentos

1.1.4 Justificaciones

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define a la Salud como “un estado completo de bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”.

La salud de los trabajadores se ve afectada por las condiciones presentes en situaciones laborales relacionadas con la organización del trabajo, el tipo de puesto, la realización de la tarea, e incluso con el entorno; estas condiciones son denominadas factores de riesgo psicosociales. Los términos organización del trabajo y factores organizativos son intercambiables en el contexto laboral con factores psicosociales para señalar las condiciones de trabajo que conducen al estrés. (Gil-Monte, Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública, 2009)

Por otro lado, de acuerdo con Gil Monte (2012) el origen del problema en las situaciones de riesgo psicosocial no está en el individuo, sino que suele estar en el entorno que es de donde provienen dichas situaciones de riesgo debido a un mal diseño y ordenación del trabajo. Es decir, los riesgos psicosociales en el trabajo aparecen porque se generan unas condiciones laborales difíciles de tolerar para la mayoría de los trabajadores. Por ello, es necesario evaluar el entorno e intentar modificarlo para generar unas condiciones de trabajo adecuadas para el “trabajador normal” que debe desempeñar el puesto. (Gil-Monte, Simposio Salud Ocupacional, 2012)

El impacto de las condiciones de trabajo inadecuadas sobre la salud de los trabajadores, no está en función del tipo de empresa, ni el sector, es así que como se verá en los siguientes estudios de referencia, que los riesgos psicosociales en el trabajo son una de las principales causas de enfermedades y de accidentes laborales, es así que el estudio publicado por la Oficina Regional de Educación de la UNESCO para América Latina y el Caribe (OREALC, 2005) respecto de las condiciones de trabajo y salud docente, en una muestra de seis escuelas de la ciudad de Quito, con 147 profesores de dichas escuelas, de los cuales 49 son hombres y 98 mujeres, que tienen una edad promedio de 43.63 años, han trabajado en planteles educativos 22.10 años, laboran con un promedio de 18 alumnos.

De todos los encuestados sólo 122 no desempeñan otra ocupación adicional y tienen una carga horaria de 20.80 horas a la semana; al estudiar la carga de trabajo se evidenció que ésta se ubica entre forzada y muy forzada, lo que afecta el estado de salud de los profesores. Así también las enfermedades más frecuentes diagnosticadas por un médico fueron: estrés en primer lugar, gastritis, afonía, resfríos frecuentes y várices en las piernas.

Según el estudio realizado por Sarango Mero (2013) a 40 vigilantes de la empresa de Transporte de Valores y Vigilancia Armada, de los cuales el 40% tiene una edad de menos de 26 años, seguido con un 37.5% comprendido entre 26 y 35 años; el 71.8% tienen un contrato indefinido, seguido del 12.8% con un contrato temporal para la formación como vigilante de seguridad y el 10.3% son fijos discontinuos; el 59% de los vigilantes de seguridad indica que tienen un salario fijo y otro variable, seguido de un 41% que tienen un salario fijo.

Los resultados de este estudio mostraron la exposición de los vigilantes a factores psicosociales de un 88.9% al factor Control de los tiempos a disposición, el 77.14% están expuestos a Influencia, el 67.65% posibilidad de relación social, el 63.89% a la inseguridad sobre el futuro, y el 51.52% a las exigencias psicológicas cognitivas. Con respecto a las condiciones de salud se encontraron 20 casos de los cuales el 75% corresponden a gastritis y el 25% a dolores de espalda. (Sarango Mero, 2013)

Por otro lado en su estudio a un grupo de 35 conductores de los 80 que trabajan transportando clinker en la empresa de transporte Mamut Andino, y su interés por determinar si son los factores psicosociales los causantes de los accidentes en los conductores de esta área, identificó que la causa raíz de los volcamientos de 10 de 18 conductores involucrados en los accidentes más graves se debió a los cambios de conducta que presentaron estos 10 conductores, siendo comportamientos de conducta desajustadas de alto riesgo y de peligrosidad. Que los conductores con 5 a 10 años de experiencia son los que más se han

accidentado. Que los accidentes más graves dejaron cuantiosas pérdidas materiales y lesiones personales de los cuales algunos de ellos necesitaron asistencia médica, los gastos incurridos por causas de accidentes de tránsito en el 2013 fueron de \$ 689.403 dólares. (Blakman Briones, 2014)

Con respecto al estudio que realizó sobre los factores de riesgo psicosocial en ADC&HAS Management Ecuador, (Hugo C., 2007) se resume que la exposición de los trabajadores a los riesgos psicosociales (participación, implicación, responsabilidad, formación, información, comunicación, gestión del tiempo) es alta; los resultados de exposición para el factor: participación, implicación, responsabilidad fue en un rango inadecuado con el 54% en el área de Operaciones, para el factor formación, información, comunicación en el área de Recursos Humanos alcanzo un 3% en un rango inadecuado, para el factor Gestión del Tiempo se evidenció que el 91% de toda la población de la empresa en las áreas de gerencia general, sistemas, planificación, y construcción y operaciones se encontraron en un rango inadecuado.

Este tipo de exposición a riesgos psicosociales afecta la salud y el organismo humano responde con reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento deduciendo que esta exposición puede ser un factor que ha impactado en la disminución de la productividad y satisfacción de los trabajadores en especial de las áreas operativas.

Con los antecedentes expuestos, se ratifica el interés de la empresa en identificar la exposición a factores de riesgo psicosocial de los trabajadores del área de manufactura y logística, conociendo que la misma puede acarrear un sin número de afectaciones, no solo en la salud física y mental de sus trabajadores; sino también con su posible incidencia en la satisfacción laboral, y que ésta a su vez pueda impactar en su productividad. Ésta investigación es factible por cuanto cuenta con el apoyo de la empresa, adicional por que

existe una amplia y actualizada referencia bibliográfica que permitirá sustentar el marco teórico, así como estudios realizados en países con similares características que el Ecuador sobre la problemática propuesta.

La viabilidad del trabajo de investigación propuesto se sustenta en el soporte administrativo técnico y legal con el que se cuenta. La Dirección General de Riesgos del Trabajo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, así como el Ministerio de Trabajo han puesto especial énfasis en atender este tipo de problemáticas, principalmente en prevenirlas, es así que la evaluación, medición y control de los factores de riesgo psicosociales es parte fundamental del programa de gestión de salud y seguridad del trabajo, para las empresas que están expuestas a este tipo de riesgos. Las empresas deben unir esfuerzos y dotar de todos los recursos necesarios a fin de mantener ambientes sanos y seguros para sus trabajadores y de esta forma fortalecer una cultura de prevención en donde el objetivo fundamental es garantizar la salud y seguridad de sus trabajadores.

Al realizar el presente estudio se logrará una línea base de información sobre la presencia de los factores de riesgos psicosociales en las áreas operativas de la empresa, lo que permitirá generar programas de mantenimiento y mejoramiento de la salud de sus colaboradores, focalizando acciones concretas para controlar y minimizar la presencia de estos factores de riesgo para la salud de trabajadores.

1.2. Marco Teórico

1.2.1. Estado actual del conocimiento sobre el tema

1.2.1.1. Marco Contextual

Es innegable la importancia de los factores de riesgo psicosocial hoy en día, por ello la identificación y evaluación de los mismos trasciende al cumplimiento de la norma legal la cual obliga a que todas las empresas tengan hecha ésta evaluación de riesgos psicosociales, la

planificación de su prevención, así como la intervención sobre los mismos, sin dejar de lado los efectos evidentes en la salud, que sin duda tendrá un impacto positivo en el aumento de la calidad y rendimiento de la producción o servicio.

Según el estudio realizado a 52 médicos de diferentes especialidades del Hospital Universitario de los Andes Mérida-Venezuela y 21 estudiantes del último año de medicina de la Universidad de los Andes, el aspecto más estresante fue la interferencia en el Desempeño de Funciones, seguida por Sobrecarga de Trabajo, Conflicto en las Relaciones Interpersonales y finalmente Conflicto de Roles, también se encontró que mientras mayores los niveles de estrés, menor es la satisfacción en el trabajo. (D'Anello, 2000)

La propuesta del Journal of Applied Psychology (Staw & Ross, 1985) citada en la Revista Enseñanza e Investigación en Psicología (Abrajan Castro, Contreras Padilla, & Montoya Ramirez, 2009) dice que la satisfacción es la concordancia entre la persona y su puesto, y puede ser intrínseca y extrínseca.

La satisfacción intrínseca se refiere a la naturaleza de las tareas del puesto, así como a la percepción de las personas respecto del trabajo que realizan, la utilización de las propias destrezas y experiencias, con la oportunidad de hacer lo que se sabe hacer o lo que a uno le gusta. La satisfacción extrínseca se relaciona con otros aspectos de la situación de trabajo, como las prestaciones y el salario.

La satisfacción laboral es un elemento de gran utilidad para las organizaciones ya que a través de su medición entran en contacto con la experiencia de su capital humano; ésta a su vez, se transforma en una percepción y una carga emotiva, dirigidas hacia el entorno o ambiente organizacional. Esta interacción influye determinante mente en la manera de actuar del trabajador.

Hay que tomar conciencia que no solo las organizaciones buscan el personal ideal que cumpla con el perfil definido para un puesto de trabajo, sino que hoy en día los trabajadores también buscan un buen lugar, donde esperan encontrar la llamada Calidad de Vida que no es sino la satisfacción laboral generada por la idoneidad de las tareas, la cultura y el clima organizacionales, el espíritu de equipo y de compañerismo, las percepciones salariales y prestaciones, entre otros factores. (Chiavenato, 2009)

En la actualidad el sector productivo ha demostrado cierto interés por sus trabajadores, la mayoría de las empresas guiada por lo dispuesto en la normativa legal vigente, iniciando por lo mencionado en la Constitución de la República respecto de la garantía que cada empresa debe proporcionar a sus trabajadores, de tal forma que en cuanto al trabajo y la seguridad social se menciona en el Art.33.- El trabajo es un derecho y un deber social, el Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido y aceptado. (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

Muy pocas empresas con un interés genuino por sus trabajadores han ido más allá y se preocupan no solo por un nivel de cumplimiento, sino por mantener buenas relaciones laborales en un esquema ganar-ganar, garantizando ambientes sanos y seguros para sus trabajadores, por promover una práctica saludable en ellos, por fortalecer la prevención, el control y la vigilancia de las enfermedades, en atención al tercer objetivo del Plan Nacional del Buen Vivir: Mejorar la calidad de vida de la población (SENPLADES, 2013); todo esto bajo una clara consciencia de que un trabajador sano se convierte en un trabajador productivo.

La empresa donde se desarrollará la investigación tiene más de 10 años dentro del mercado, su objeto es la producción y distribución de productos alimenticios, cosméticos e higiénicos. Cuenta con tres plantas de producción ubicadas en sectores industriales de una

principal provincia del Ecuador. El almacenamiento de los productos comercializados está bajo la administración propia de la empresa y su comercialización es manejada por diferentes canales de venta. La empresa tiene aproximadamente un total de 700 colaboradores.

Al tener una línea de alimentos la empresa se exige la obtención de productos seguros para el consumo humano, centralizados en la higiene y forma de manipulación, de tal forma que los líderes de las áreas de manufactura tienen como objetivo el promover comportamientos ejemplares, fortalecer y mejorar una cultura de excelencia y productividad, enfocándose en temas como la medición y evaluación de indicadores de desempeño, el cumplimiento con los procedimientos y mecanismos de control, generar una cultura de disciplina, la disminución de re-procesos y los tiempos extras para el cumplimiento de acciones correctivas.

1.2.2. Adopción de una perspectiva teórica

1.2.2.1. Marco epistemológico

El trabajo de la epistemología es amplio y se relaciona también con las justificaciones que el ser humano puede encontrar a sus creencias y tipos de conocimiento, estudiando no sólo sus metodologías si no también sus causas, sus objetivos y sus elementos intrínsecos. La epistemología es considerada una de las ramas de la filosofía.

La epistemología tiene como objeto de estudio la naturaleza, el origen y la validez del conocimiento científico, es así que en el Libro de Epistemología de las Ciencias Sociales (Briones, 2002) se define a la epistemología como el análisis del conocimiento científico. En términos más específicos, esta disciplina analiza los supuestos filosóficos de las ciencias, su objeto de estudio, los valores implicados en la creación del conocimiento, la estructura lógica

de sus teorías, los métodos empleados en la investigación y en la explicación o interpretación de sus resultados y la confirmabilidad y refutabilidad de sus teorías.

Este estudio de investigación en su marco epistemológico se construye en base al alcance de las Ciencias Sociales, se elige un enfoque cuantitativo pues busca la medición de los fenómenos sociales, en particular, la medición individual de las propiedades que se dan en esos objetos, mediante las llamadas variables, de tal modo que sea posible la utilización de las técnicas estadísticas del caso.

Existen diferentes análisis teóricos que se han considerado en la construcción de las ciencias sociales, éstos han generado varias hipótesis filosóficas con particulares fundamentos teóricos y metodológicos que las sustentan, de tal forma que las ciencias sociales y naturales siguen diversas hipótesis ontológicas y gnoseológicas, las cuales forman parte de diversas escuelas filosóficas y en una dimensión más amplia, también se encuentran en diferentes concepciones del mundo. Esta dinámica de generación de nuevas hipótesis filosóficas ha llevado a la epistemología a tratar a esas disciplinas. Según el libro Sociología de la Ciencia (Bungel, 1993), refiere de manera controversial a diferentes corrientes que se dan en la sociología de la ciencia, así:

“Desde el decenio de 1960 han venido surgiendo nuevas orientaciones en la sociología de la ciencia. Si bien los estilos respectivos representan múltiples diferencias, no dejan por ello de adherirse a una cantidad de dogmas compartidos. Se trata del externalismo, tesis en cuyos términos el contenido conceptual (de la ciencia. GB) es determinado por el marco de referencia social; el constructivismo o subjetivismo, según el cual el sujeto investigador construye no solo su propia versión de los hechos sino también los hechos mismos y eventualmente el mundo entero; el relativismo, para el que no existen verdades objetivas y universales; el pragmatismo, que destaca la acción y la interacción a expensas de las ideas e identifica a la ciencia con la tecnología; el ordinarismo, que reduce la investigación científica a pura transpiración sin inspiración, negándose a reconocer a la ciencia un rango especial y a distinguirla de la ideología, de la pseudociencia y hasta de la anticencia; la adopción de doctrinas psicológicas obsoletas, como el conductismo y el psicoanálisis, y la sustitución del positivismo, el racionalismo y otras filosofías clásicas por multitud de filosofías ajenas a la ciencia e inclusive anticientíficas, como la filosofía lingüística, la fenomenología, el existencialismo, la hermenéutica, la “teoría crítica”, el postestructuralismo, el desconstruccionismo, o la escuela francesa de semiótica, según el caso”.

Las escuelas del empirismo y racionalismo hacen especial referencia al origen del conocimiento, mientras que el idealismo, materialismo y realismo lo hacen desde la perspectiva de su esencia, de la relación entre objeto y sujeto.

1.2.2.1.1. Empirismo

El empirismo (del griego “empeira” = experiencia) sostiene que todo conocimiento se basa en la experiencia, afirmación con la cual se opone directamente al racionalismo para el cual, el conocimiento proviene, en gran medida, de la razón. Para el empirismo radical, la mente es como una “tabla rasa” que se limita a registrar la información que viene de la experiencia. Se distinguen tres tipos de empirismo: 1) el psicológico, para el cual el conocimiento se origina totalmente en la experiencia; 2) el empirismo gnoseológico que sostiene que la validez de todo conocimiento tiene su base en la experiencia; y 3) el empirismo metafísico según el cual no hay otra realidad que aquella que proviene de la experiencia y, en particular, de la experiencia sensible. (Briones, 2002).

El empirismo fue desarrollado esencialmente por un grupo de filósofos ingleses entre los más destacados podemos citar a Locke, Hume y J.M. Mill, esta escuela filosófica niega la existencia de ideas innatas, verdades necesarias a priori, verdades autoevidentes, rechaza todo concepto metafísico (fundamento del racionalismo), pero si acepta los juicios sintéticos a priori, basados en la experiencia.

El valor que esta escuela da a la experiencia como origen del conocimiento y como última instancia de contrastación de estas teorías, aporta a la investigación en ciencias sociales. El reconocimiento que la ciencia está compuesta por teorías conjuga la posición con

el empirismo científico que reconoce el papel de la práctica científica en el desarrollo de la ciencia (Briones, 2002).

1.2.2.1.2. Positivismo

El término positivismo fue utilizado por primera vez por el filósofo y matemático francés del siglo XIX Auguste Comte (1798-1857), quien eligió la palabra positivismo sobre la base de que señalaba la realidad y la tendencia constructiva que él reclamó para el aspecto teórico de la doctrina.

En general Comte se interesó por la reorganización de la vida social para el bien de la humanidad a través del conocimiento científico, y por esta vía, del control de las fuerzas naturales. Los dos componentes principales del positivismo, la filosofía y el gobierno (o programa de conducta individual y social), fueron más tarde unificados por Comte en un todo bajo la concepción de una religión, en la cual la humanidad era objeto de culto.

“La posición central de Comte se caracteriza por su manifiesta aversión al espiritualismo metafísico y religioso y su admiración por los poderes y realizaciones exhibidos por el pensamiento científico. En este sentido, y de manera que lo acerca fuertemente al tipo de postura asumida por Francis Bacon en el siglo XVII, el interés principal de Comte no consiste en elaborar un nuevo sistema filosófico, sino en promover una profunda reforma social. En cuanto tal reforma requiere de una radical transformación intelectual, Comte desarrolla su posición positivista. Tal concepción destaca la importancia del espíritu científico en la sociedad: para Comte, las diferentes ciencias representan una alternativa de conocimiento de carácter unitario. Esta unidad que, más allá de las diferencias, observa las diferentes disciplinas científicas, está asegurada por el apego de todas ellas al método científico. La unidad del método asegura la unidad de la ciencia. Comte busca aplicar al campo de la actividad humana el método científico de tal manera que se pueda generar un tipo de conocimiento sobre el hombre y la sociedad con la solidez de lo obtenido en las ciencias naturales: en este intento, insiste en la primacía del concepto de proceso y se preocupa, de manera particular, por ofrecer una explicación científica sobre los procesos históricos. El objetivo de Comte es descubrir las leyes que explican el devenir histórico...” Rafael Echeverría. El búho de Minerva. Introducción a la filosofía moderna. 1988, pág. 113.”

Esta ciencia positiva es una disciplina de la modestia; y esta es su virtud. (Lara Sotomayor J. E., 2013). El saber positivo se atiene humildemente a las cosas; se queda ante ellas, sin intervenir, sin saltar por encima para lanzarse a falaces juegos de ideas; ya no pide causas sino solo leyes. Y gracias a esta austeridad logra leyes y las posee con precisión y certeza.

El proyecto de investigación se fundamenta en el positivismo al sustentar que el único conocimiento autentico es el conocimiento científico el cual puede surgir de la afirmación de las teorías a través del método científico.

La constante dinámica de cumplimiento y el interés por mantener productos innovadores y de impacto, así como el alto nivel de exigencia para los trabajadores de las áreas productivas de la empresa, ha levantado el interés por evaluar y medir la existencia de riesgos psicosociales en estas áreas, que hasta ahora no se la consideraba como factores desencadenantes de enfermedades laborales al interior de la empresa.

1.2.2.2. Marco Conceptual

Ilustración 1.- Esquema de Factores de Riesgo Psicosocial



1.2.2.2.1. Factores de Riesgo Psicosocial

1.2.2.2.1.1. Historia de los riesgos psicosociales

Uno de los primeros documentos oficiales e internacionales en abordar el tema de los factores psicosociales en el trabajo fue “Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control” documento publicado por la Organización Internacional del Trabajo en 1984. Desde el primer momento de su formulación se insiste en la importancia de sus efectos reales, en la dificultad de su formulación objetiva y en su complejidad. (Moreno Jimenez, 2011)

A partir de entonces, tal como menciona Moreno Jiménez & Baez León si bien en la década de 1970 se alerta la sensibilidad acerca de la relevancia y los efectos que pueden tener los factores psicosociales, es en la de 1980 cuando se produce las primeras obras colectivas y oficiales, y comienzan a aparecer las primeras aproximaciones conceptuales al tema vinculándolos a los efectos de la organización sobre el trabajo y la salud. (Moreno Jiménez & Baez León, 2010)

La Organización Internacional del Trabajo (O.I.T, 1986) reconoce la complejidad del tema al decir que los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos. Las primeras listas de riesgos psicosociales son amplias y abarcan gran cantidad de aspectos: la sobrecarga en el trabajo, la falta de control, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, la falta de seguridad en el trabajo, los problemas de las relaciones laborales y el trabajo por turnos.

De acuerdo con la obra “Los factores psicosociales en el trabajo” (Kalimo, El Batawi, & Cooper, 1988) este tipo de factores provienen de la percepción y la experiencia de los trabajadores y que está influenciado por los innumerables factores que afectan al trabajador.

Un elemento de gran importancia es la diferenciación al exponer el doble efecto que pueden tener los factores psicosociales: positivos o negativos.

A partir de entonces, el concepto de factores psicosociales laborales y de factores organizacionales laborales se asocian y tienden a intercambiarse tal como expone la Organización Internacional del Trabajo (O.I.T., 1998) en su tercera edición de la Enciclopedia de la Seguridad y La Salud en el Trabajo. Se expresa la importancia que tienen los factores sociales en la conducta y en la salud de los trabajadores, positiva y negativamente. Desde este momento la organización en el trabajo y los factores organizacionales se convierten en expresiones intercambiables para referirse a los factores psicosociales y sus efectos sobre la salud.

Desafortunadamente, se ha hecho énfasis, mucho más en los factores psicosociales negativos que en los positivos, en los riesgos que en el desarrollo, cuando los factores psicosociales u organizacionales pueden tener tanto repercusiones negativas como positivas.

Como se menciona en el documento “Factores y riesgos laborales psicosociales: Conceptualización, historia y cambios actuales” (Moreno Jimenez, 2011) la perspectiva legal, que puede ser obvia, parece que debe centrarse en la evitación del daño, en la obligación de no causar lesiones a la salud del trabajador, pero la perspectiva conceptual y organizacional debería haber atendido tanto a las repercusiones negativas como a las positivas.

Es probable que el desarrollo de una perspectiva positiva de los factores psicosociales laborales hubiera facilitado pensar el gasto como inversión y desarrollo de la seguridad y salud laboral, favoreciendo el desarrollo de organizaciones saludables.

El estudio de los aspectos organizacionales y psicosociales y su relación con la salud laboral, no es nuevo aunque si la importancia y reconocimiento que ha adquirido en los últimos años. La consecuencia de los importantes cambios en las organizaciones y de los

procesos de globalización actual, la exposición a los riesgos psicosociales se ha hecho más frecuente e intensa, haciendo conveniente y necesario su identificación, evaluación y control con el fin de evitar sus riesgos asociados para la salud y la seguridad en el trabajo. (Moreno Jiménez & Baez León, 2010)

Por ello en el Manual de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (Mansilla Izquierdo, Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica) se hace hincapié que debido a la relevancia de la información en los procesos de producción, se precisa un esfuerzo mental en las tareas que tradicionalmente requerían fuerza muscular; el ritmo de trabajo ha ido incrementándose, porque con un número menor de trabajadores tienen que alcanzarse mejores resultados.

La innovación tecnológica constituye un factor determinante en la evolución socio-económica de la sociedad, y de la competitividad empresarial, de tal forma que en Sánchez & Muñoz en su Obra Salud Laboral: Autoeficacia, Ansiedad y Satisfacción (Sanchez & Muñoz, 2006) citado en el Manual de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (Mansilla Izquierdo, Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica) afirma “que las condiciones laborales pueden exigir altos niveles de atención y concentración, elevada responsabilidad, sobrecarga de trabajo, largos o desordenados horarios y turnos; además la creciente participación de las mujeres en la empresa, el aumento de padres y madres trabajadoras y de familias mono-parentales, hacen que los riesgos psicosociales y sus repercusiones sanitarias, sociales y económicas sean una realidad en el mundo laboral de hoy”.

Todo esto puede deteriorar el clima laboral y afectar al bienestar físico y psicológico del trabajador.

1.2.2.2.1.2. Definiciones de factores de riesgo psicosocial

Los factores psicosociales son aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo. (Bilbao Pérez, Daza Martín, Nogareda Cuixart, & Sancho Figueroa, 2006) Citado por (Moreno Jiménez & Baez León, 2010)

La Organización Internacional del Trabajo (O.I.T., 1986) también define a los riesgos psicosociales como las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y necesidades de los trabajadores/as, por otro estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores/as a través de sus percepciones y experiencias.

Según la Enciclopedia: “The International Encyclopedia of Ergonomics and Human Factors” (Carayon, Haims, & Yang, 2001) citado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo (Moreno Jiménez & Baez León, 2010) los factores psicosociales se definen como las características percibidas del ambiente de trabajo que tienen una connotación emocional para los trabajadores y los gestores.

Los factores psicosociales son aquellas condiciones presentes en situaciones laborales relacionadas con la organización del trabajo, el tipo de puesto, la realización de la tarea, e incluso el entorno; que afectan al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas trabajadoras. E introduce ya una consecuencia de los factores al decir que los términos “organización del trabajo” y “factores organizativos” son intercambiables en el contexto laboral con “factores psicosociales” para señalar las condiciones de trabajo que conducen al estrés. (Monte, 2009)

Es así que el Instituto de Seguridad e Higiene del Trabajo (INSHT, NTP 703, 2005) profundiza y define que los factores de riesgo psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que también llamamos estrés. En términos de prevención de riesgos laborales, los factores psicosociales representan la exposición (o los factores de riesgo), la organización del trabajo el origen de ésta, y el estrés el precursor del efecto (enfermedad o trastorno de salud que pueda producirse y que debemos prevenir).

En este punto es importante citar el Manual de Riesgos Psicosociales en el Trabajo debido a la profundización al respecto de esta definición, así:

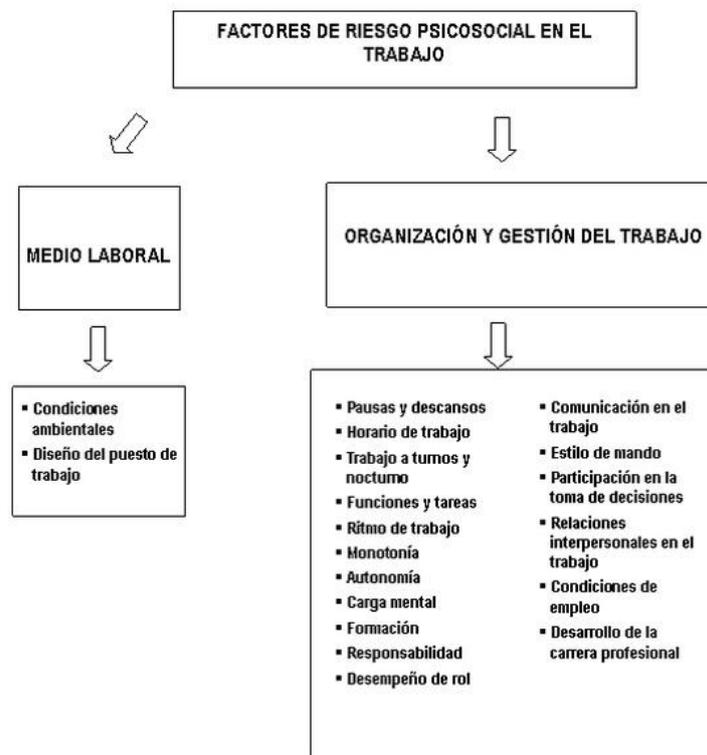
“Frecuentemente los factores de riesgo psicosocial en el trabajo actúan durante largos periodos de tiempo, de forma continua o intermitente y son numerosos, de diferente naturaleza y complejos, dado que no sólo están conformados por diversas variables del entorno laboral sino que, además, intervienen las variables personales del trabajador como las actitudes, la motivación, las percepciones, las experiencias, la formación, las capacidades y los recursos personales y profesionales. La personalidad y la situación vital del trabajador influyen tanto en la percepción de la realidad como en la respuesta ante las distintas situaciones laborales. Por eso, ante cualquier problema laboral no todos los trabajadores lo afrontan del mismo modo, ya que las características propias de cada trabajador determinan la magnitud y naturaleza de sus reacciones y de las consecuencias que sufrirá.

En todo caso, los factores de riesgo psicosocial en el trabajo son aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización que tienen la capacidad de afectar tanto a la salud del trabajador como al desarrollo de su trabajo.” (Mansilla Izquierdo, Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica)

1.2.2.2.1.3. Clasificación de los factores de riesgo psicosocial

Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo tienen que ver con la interacción del trabajador con el medio laboral y con la organización y gestión del trabajo, que a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos son los que causan efectos negativos en la salud de los trabajadores, por ello Mansilla, Izquierdo en su Manual de Riesgos Psicosociales en el Trabajo detalla esta clasificación según se muestra en el siguiente gráfico:

Ilustración 2.- Taxonomía de los Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo



Fuente (Mansilla Izquierdo, *Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica*)

Factores de Riesgo Psicosocial relacionados con el entorno del trabajo

a) Condiciones Ambientales

Como factores del medio laboral tenemos que incluir, por un lado, las condiciones ambientales que son fundamentalmente los agentes físicos (ambiente lumínico –nivel de iluminación, deslumbramientos, equilibrio de las luminancias–, ambiente termohigrométrico –temperatura, humedad–, ruido, vibraciones, radiaciones, etc.), los agentes químicos (humo, polvo, vapores, disolventes, desinfectantes, etc.) y los agentes biológicos (hongos, virus, bacterias y endoparásitos) que rodean al trabajador en su lugar de trabajo, y que pueden generar insatisfacción, disconfort y afectar a la salud del trabajador. Citado en la publicación

de Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo. (Mansilla Izquierdo & Favieres Cuevas, Factores de riesgo psicosocial en el Trabajo).

Es importante que la iluminación no influya negativamente en un puesto de trabajo en forma de molestias visuales ni deslumbramientos, de forma que se obligue al trabajador a realizar movimientos forzados o ejecutar posturas no recomendables. Este elemento puede fomentar la satisfacción o la insatisfacción laboral.

El ruido en el trabajo debe permitir la concentración, la atención y la comunicación de los trabajadores, sin embargo no debemos descuidarlo, la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo cuando habla del ruido, (El ruido en el Trabajo) alerta que éste no tiene por qué ser excesivamente alto para causar problemas en el lugar de trabajo; puede interactuar con otros factores de riesgo e incrementar el peligro a que están expuestos los trabajadores, por ejemplo: aumentando el riesgo de accidente al neutralizar las señales acústicas de peligro; interactuando con la exposición a determinadas sustancias químicas para multiplicar el riesgo de pérdida auditiva; o siendo un factor desencadenante del estrés laboral. La exposición al ruido puede conllevar más de un riesgo para la seguridad y la salud de los trabajadores.

La temperatura en el lugar de trabajo si influye en el bienestar y confort del trabajador, las condiciones de temperatura no aptas para los empleados pueden degradar el medio ambiente de trabajo afectando el rendimiento físico y mental de los trabajadores y provocando posibles riesgos de accidentes. (Villaseñor, 2013).

Las situaciones de malestar pueden generarse en ambientes muy fríos o muy calientes. Se pueden emplear sistemas de control de temperatura para mantenerla constante de tal forma que la organización deberá encontrar un equilibrio entre la termogénesis (producción de calor) y la termólisis (pérdida de calor). La termorregulación es la capacidad que tiene el organismo para regular su temperatura con respecto a la del medio ambiente.

b) Diseño del puesto de trabajo

Para un diseño correcto de los puestos de trabajo se supone que se tomarán en cuenta varios factores entre ellos como menciona el Instituto de Seguridad e Higiene del Trabajo (INSHT, Ergonomía), los espacios, las condiciones ambientales, los distintos elementos o componentes requeridos para realizar la tarea (y sus relaciones), las propias características de la tarea a realizar, la organización del trabajo y, por supuesto, como factor fundamental, las personas involucradas.

Con el diseño del puesto de trabajo lo que se pretende es la adaptación ergonómica de las medidas geométricas del puesto de trabajo a las características corporales del trabajador, ya que una correcta ubicación de los útiles de trabajo evita no sólo trastornos musculoesqueléticos, sino también estrés y fatiga. (Mansilla Izquierdo, Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica)

Es necesario entonces, valorar en el puesto de trabajo, las siguientes condiciones:

- las características físicas del trabajador como la posición durante el trabajo (de pie, agachado, sentado, con los brazos en alto, etc.),
- el equipo de trabajo (maquinaria, pantalla de visualización, vehículo, etc.),
- el mobiliario (silla, mesa, dimensiones, color, mate, con brillos, etc.),
- la presentación de la información (complejidad del sistema informático, documentos, definición de pantallas, etc.),
- los planos y alcance (elementos que normalmente utiliza el trabajador por contacto visual o directo con manos y pies, pueden ser cortos, largos, etc.) y,
- el espacio de trabajo (espacio libre bajo la mesa, anchura para realizar movimientos, densidad de ocupación, distancia entre los trabajadores, etc.)

Desde el punto de vista psicosocial, lo más relevante será, la configuración espacial de los lugares de trabajo, que en los últimos años ha ido cambiando desde una configuración cerrada, con puestos de trabajo individuales, hacía una configuración abierta en la que los trabajadores no están completamente aislados unos de otros, aunque puede haber mamparas y separaciones entre ellos.

Entendiendo que las configuraciones abiertas favorecen la comunicación, la productividad y la satisfacción, y permiten una mayor flexibilidad, pero aunque sean adecuados los factores ergonómicos relativos al mobiliario, al ambiente lumínico y al ambiente térmico, en la configuración abierta es deficitaria la adecuación a aspectos relativos al espacio y al ruido en el trabajo. (Mansilla Izquierdo & Favieres Cuevas, Factores de riesgo psicosocial en el Trabajo)

Factores de Riesgo Psicosocial relacionados con la organización y gestión del trabajo

a) Pausas y descansos

Los lugares de trabajo requieren ser creados de forma que el trabajo se pueda realizar de manera segura y saludable, es por eso que el Instituto de Seguridad e Higiene del Trabajo (INSHT, NTP 916, 2011) sostiene que este lugar de trabajo debe facilitar al trabajador la recuperación de la fatiga acumulada que éste comporta con las pausas necesarias y en el lugar idóneo.

Los lugares de descanso no pueden ser, ni desconsiderados, ni tratados de manera independiente al tipo de actividad. Merecen un tratamiento especial e integral por la dignidad del propio trabajo y de quienes lo ejecutan, y además, por necesidades de productividad.

De acuerdo con el Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT, Introducción a la prevención de riesgos laborales de origen psicosocial, 2001a), esta fatiga es producida por trabajos monótonos, por esfuerzos físicos, por las condiciones ambientales

desfavorables (elevado nivel de ruido, altas temperaturas, etc.); ó de la carga mental generada por los requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales.

La fatiga normal es recuperable a través del descanso, por eso es conveniente hacer las pausas cortas y alguna larga que permita la ruptura de la actividad laboral, ya que un prolongado esfuerzo físico o mental provoca un cambio en el organismo que tiene como resultado el declive en el rendimiento y la fatiga. (INSHT, La carga mental de trabajo, 2002) citado por (Mansilla Izquierdo, Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica)

Para evaluar la relación fatiga-descanso es necesario que se conozca algunas variables como el horario de trabajo, la duración de la jornada laboral, las pausas y descansos; así como el tipo de trabajo, el contenido y la carga.

El Instituto de Seguridad e Higiene del Trabajo en su obra denominada Introducción a la prevención de riesgos laborales de origen psicosocial, indica que con este conocimiento, los aspectos de cuándo hay que descansar, número y duración de las pausas, etc., deben contemplarse simultáneamente, y para su establecimiento hay que valorar las curvas de fatiga y recuperación ya que una jornada con una duración idónea y con pausas adecuadas conduce a la disminución del número de accidentes, al aumento de la productividad, a la recuperación de la fatiga y al bienestar físico y psicológico. (INSHT, Introducción a la prevención de riesgos laborales de origen psicosocial, 2001a).

b) Horario de trabajo

Conforme ha pasado el tiempo, algunas empresas han ido fijando un periodo laboral de horario fijo, en el cual todos los trabajadores tienen que estar presentes y otro horario flexible, es decir, el tiempo de inicio y final de la jornada, que puede ser decidido libremente por los trabajadores, así lo afirma el Manual de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (Mansilla

Izquierdo, Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica), sin olvidar que estos márgenes de flexibilidad horaria suelen ser variables dependiendo del tipo de organización que tenga la empresa. El horario flexible favorece la conciliación de la vida familiar y laboral y ofrece al trabajador cierto grado de autonomía temporal en el trabajo, lo que contribuye a la satisfacción laboral y una vida más saludable.

c) Trabajo a turnos y nocturno

El trabajo nocturno y a turnos está cada vez más extendido por distintas razones: económicas, por necesidades de producción o por motivos sociales. Desde el punto de vista de salud laboral, sin embargo, el trabajo a turnos debe organizarse teniendo en cuenta que se han de prevenir sus implicaciones sobre la salud de los trabajadores, tanto a nivel físico como psicológico o de interacción social. Citado por el Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT, NTP 502, 1998)

El trabajo a turnos exige mantener al trabajador activo en momentos en que necesita descanso, y a la inversa, es por esto que en el Manual de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (Mansilla Izquierdo, Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica) se asegura que esta condición coloca al trabajador fuera de las pautas de la vida familiar y social. Se habla del trabajo a turnos cuando una jornada de trabajo comporta puestos desempeñados sucesivamente por trabajadores diferentes, de manera que se abarca un total de entre 16 y 24 horas de trabajo diario.

Según el Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT, NTP 455, 1997) Los efectos negativos del turno de noche sobre la salud de las personas se dan a distintos niveles. Por una parte se ve alterado el equilibrio biológico, por el desfase de los ritmos corporales y por los cambios en los hábitos alimentarios. Desde el punto de vista ergonómico, es importante tener en cuenta estas consecuencias tanto en su vida familiar como social, de tal

forma que se pueda diseñar el trabajo a turnos de manera que sea lo menos nocivo posible para la salud de aquellas personas que se encuentran en dicha situación.

Durante el día nuestros parámetros biológicos tienen unas constantes naturales (temperatura, frecuencia cardiaca, consumo de oxígeno, etc.) que son diferentes a las de la noche. Estas ritmicidades en el cambio de nuestras constantes biológicas se repiten cada 24 horas y es la característica de nuestro ritmo circadiano. En el trabajador nocturno se produce una desincronización de su ritmo biológico circadiano natural. Esta desincronización se traduce por una mayor predisposición a la fatiga.

De acuerdo al Instituto de Seguridad e Higiene del Trabajo (INSHT, NTP 260, 1989) otra causa coadyuvante de fatiga es la distorsión cíclica del sueño que sufre el trabajador nocturno, ya que el sueño diurno no tiene las características reparadoras del sueño nocturno. Si a todo esto sumamos los efectos que la desincronización horaria tiene sobre el equilibrio de su vida social y familiar, podemos asegurar que los trastornos que sufre el trabajador de noche son la consecuencia del triple conflicto biológico, laboral y socio-familiar al que está sometido.

Por todo esto según el Manual de Riesgos Psicosociales del trabajo (Mansilla Izquierdo, Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica) para evaluar el riesgo psicosocial de los trabajadores que realizan turnos de trabajo o en nocturnidad, es conveniente realizar entrevistas semiestructuradas al trabajador y así también administrar un cuestionario sobre tipo circadiano, y cuando sea necesario restablecer la sincronización del ritmo sueño vigilia con cronoterapias y fototerapias.

d) Funciones y tareas

Los factores que se relacionan con las funciones y tareas se refieren al contenido (cuando tiene funciones y tareas adecuadas) y al significado que el trabajo tiene para el

trabajador (cuando le permite sentir que su trabajo sirve para algo). Hay trabajadores que se pueden sentir cómodos cuando tienen que realizar funciones y tareas sencillas y de rutina, mientras que hay otros trabajadores que prefieren realizar funciones y tareas complejas y enriquecedoras, sin embargo cualquiera que fuese el caso, ellos siempre tendrán el derecho y necesidad de conocer y tener por escrito las funciones y tareas de su puesto de trabajo, de tal forma que si éstas se adaptan a las expectativas y a la capacidad del trabajador contribuirán al bienestar psicológico y se convierten en un ente motivador, caso contrario sino se adaptan, pueden generar estrés, fatiga, e insatisfacción laboral.

e) Ritmo de trabajo

El INSHT a través de su VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo citado por la (UGT, 2012) establece que, cuando se habla de ritmo de trabajo, se habla de exigencias temporales ligadas a la carga de trabajo. El ritmo de trabajo es el tiempo necesario para realizar una determinada tarea. Para evaluarlo no solo se tiene en cuenta el factor tiempo sino también se debe tener en cuenta el nivel de concentración y atención necesaria para la ejecución de las tareas, la rapidez con la que hay que realizar esas tareas, si tienen plazos cortos o estrictos, o determinados por máquinas, clientes, procesos productivos, etc.

El trabajador debe realizar sus tareas a un ritmo adecuado y según el Instituto de Seguridad e Higiene del Trabajo (INSHT, Introducción a la prevención de riesgos laborales de origen psicosocial, 2001a) éste ritmo es que le permite la recuperación física y psíquica, mediante pausas y descansos, ya que, desde un punto de vista ergonómico, el ritmo de trabajo debe posibilitar trabajar durante toda la jornada laboral sin que la incidencia de la fatiga sea importante.

f) Monotonía

Realizar las mismas actividades, todos los días y por varios años pueden convertir al trabajo en algo desagradable, molesto y aburrido, generando insatisfacción o bajo rendimiento. De tal manera que para que un trabajo sea adecuado, según el Instituto de Seguridad e Higiene del Trabajo (INSHT, Introducción a la prevención de riesgos laborales de origen psicosocial, 2001a) citado en el Manual de Riesgos Psicosociales en el Trabajo debe reducirse el volumen de las tareas rutinarias, monótonas y repetitivas y el trabajo debe ser variado y tener una cierta multiplicidad de tareas y de atribuciones, de forma que favorezca una mejor organización de la carga de trabajo. (Mansilla Izquierdo, Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica)

g) Autonomía

La autonomía es el grado de libertad e independencia que el trabajador tiene para organizar su trabajo y para seleccionar los métodos a utilizar en el desarrollo de las tareas asignadas. La autonomía del trabajador también puede influenciar en el ritmo, las secuencias de las operaciones y el control de los resultados, en vista de que el trabajador pondrá su iniciativa para organizar su trabajo, regulando su ritmo, determinando el orden y la forma de realizar las tareas. (Mansilla Izquierdo, Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica). Se considera que a más autonomía y responsabilidad en el trabajo mayor será la probabilidad de que el trabajador perciba que tiene control sobre el mismo, ya que el control viene dado por el grado de iniciativa, autonomía y responsabilidad.

h) Carga mental

La carga de trabajo es el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral. (INSHT, La carga mental de trabajo,

2002). En la realidad laboral no se encuentran trabajos puramente físicos ni trabajos puramente mentales, sino que en cualquier tipo de actividad van a estar presentes ambos aspectos.

Sin duda hay que diferenciar el trabajo físico del trabajo mental, según el tipo de actividad que predomine. Es decir, cuando la actividad desarrollada sea predominantemente física, se hablará de trabajo físico o muscular, y por lo tanto, de “Carga Física de Trabajo”, y cuando, por el contrario, la actividad implique un mayor esfuerzo intelectual, se hablará de trabajo mental, y en consecuencia, de “Carga Mental de Trabajo”.

Es importante tomar en consideración que la consecuencia más directa de la carga de trabajo tanto física como mental, es la fatiga. La fatiga es la disminución de la capacidad física y mental de un individuo después de haber realizado un trabajo durante un período de tiempo determinado (CROEM), de aquí que las causas de la fatiga pueden ser por posturas corporales, desplazamientos, sobreesfuerzos o manejos de cargas (físicos) y/o por excesiva recepción de información, tratamiento de la información, fatiga por intentar dar respuesta a todo, etc. (mentales).

La carga mental de Trabajo podría definirse como el nivel de esfuerzo intelectual que debe realizar un trabajador para satisfacer las demandas de trabajo relacionadas con el procesamiento de la información (percepción, memoria, razonamiento) (UGT, 2012), de tal manera que la carga mental se analiza desde el punto de vista cuantitativo (cantidad de información) y el cualitativo (complejidad o no de la tarea a realizar).

Según el Instituto de Seguridad e Higiene del Trabajo (INSHT, Introducción a la prevención de riesgos laborales de origen psicosocial, 2001a) citado en el Manual de Riesgos Psicosociales en el Trabajo los mecanismos de la carga mental son complejos porque las funciones cognitivas no pueden ser analizadas sólo desde un ángulo cuantitativo (cantidad de informaciones tratadas), sino que deben serlo también bajo el ángulo cualitativo, según la

dificultad cognitiva e intelectual de la tarea a realizar. (Mansilla Izquierdo, Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica).

Al mismo tiempo estos aspectos se pueden presentar tanto por exceso (sobrecarga) como por defecto (infra carga o sub carga), para profundizar estas definiciones y encontrar las diferencias es importante citar lo expuesto en el Manual de Riesgos Psicosociales en el Trabajo:

“a) La sobrecarga cuantitativa se produce cuando se han de realizar muchas operaciones en poco tiempo, debido al volumen de trabajo, a la especialización y estandarización de tareas que se han de llevar a cabo, a la necesidad de una atención sostenida y a los apremios de tiempo o de ritmo de trabajo elevado.

b) La sobrecarga cualitativa hace referencia a unas excesivas demandas intelectuales o mentales en relación con los conocimientos y habilidades del trabajador. No consiste en demasiado trabajo, sino en la dificultad excesiva del mismo. El problema aparece cuando el sujeto no posee la habilidad suficiente para realizar su tarea.

c) La infra carga o sub carga cuantitativa se genera cuando el volumen de trabajo está muy por debajo del necesario para mantener el mínimo nivel de activación en el trabajador.

d) La infra carga o sub carga cualitativa se produce cuando la tarea no implica ningún compromiso mental resultando para el trabajador insuficiente y produciéndole rechazo y desmotivación.” (Mansilla Izquierdo, Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica)

Según el Instituto de Seguridad e Higiene del Trabajo (INSHT, Introducción a la prevención de riesgos laborales de origen psicosocial, 2001a) la infra carga laboral sea cuantitativa o cualitativa puede ocasionar malestar emocional, hostilidad, estrés, incremento de la accidentalidad y atención y concentración deficitaria, ya que la falta de estimulación es tan perjudicial como el exceso; así también dice que la sobrecarga laboral tiene una incidencia directa sobre el tabaquismo, el incremento de la ansiedad y la disminución de la satisfacción laboral, la baja autoestima, los niveles altos de colesterol, la tasa cardiaca elevada y la fatiga.

i) Formación

Para desempeñar correctamente cualquier tarea es necesario un nivel de formación previo y con frecuencia un tiempo de aprendizaje en el puesto de trabajo, de tal forma que en cuanto mayor es el nivel exigido, más rico suele ser el contenido del trabajo a realizar y en consecuencia, son mayores las posibilidades del trabajador de realizar un trabajo satisfactorio y enriquecedor (INSHT, Introducción a la prevención de riesgos laborales de origen psicosocial, 2001a), por el contrario el trabajador que desempeña un puesto de trabajo por debajo o por encima de su nivel de formación puede sentir insatisfacción laboral.

j) Responsabilidad

Para que el trabajo sea satisfactorio el nivel de responsabilidad del trabajador debe estar de acuerdo a la capacidad del mismo y a los recursos disponibles. Pueden darse alteraciones en el trabajador cuando exista una descompensación entre la responsabilidad sobre los posibles errores y el nivel de control del trabajo si el trabajador no se encuentra calificado para realizarlo. (Mansilla Izquierdo & Favieres Cuevas, Factores de riesgo psicosocial en el Trabajo). La insatisfacción y la desmotivación se generan cuando el puesto o nivel jerárquico que ocupa el trabajador está por debajo de su calificación y si el puesto de trabajo está por encima de su capacidad genera estrés. (Mansilla Izquierdo, Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica).

k) Desempeño de rol

El rol no es más que el conjunto de expectativas de conducta asociadas al puesto de trabajo. Es el patrón de comportamiento, esperado de la persona que desempeña un trabajo, independientemente de la persona que lo ocupe. (UGT, 2012).

Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Según el Instituto de Seguridad e Higiene del Trabajo (INSHT, NTP 926, 2012) comprende tres aspectos fundamentales:

- La claridad de rol: ésta tiene que ver con la definición de funciones y responsabilidades (qué debe hacerse, cómo, cantidad de trabajo esperada, calidad del trabajo, tiempo asignado y responsabilidad del puesto). Comúnmente este factor se denomina ambigüedad de rol que se refiere a la situación que vive el trabajador cuando no tiene suficientes puntos de referencia para desempeñar su labor o bien éstos no son adecuados (INSHT, NTP 388, 1995). Se presenta principalmente cuando no están claramente definidas sus tareas o hay falta de definición por información incompleta, poco concisa y muy cambiante sobre los objetivos del trabajo, las responsabilidades, la comunicación y las relaciones, la autoridad y los procedimientos, esta ambigüedad es una importante fuente de estrés para los trabajadores.

Aunque es frecuente experimentar ambigüedad de rol ante cualquier cambio puntual en el puesto o en la organización, esta ambigüedad es transitoria y, a pesar de no ser positiva, no tiene efectos debilitantes; en cambio si se da una situación de ambigüedad continuada significaría una mayor amenaza para los mecanismos de adaptación del trabajador. (INSHT, Introducción a la prevención de riesgos laborales de origen psicosocial, 2001a) Citado por (Mansilla Izquierdo, Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica).

- El conflicto de rol: hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador.

Se ha demostrado que el conflicto de rol está relacionado con la insatisfacción, disminución de la implicación con el trabajo y deterioro del rendimiento. Según el Instituto de Seguridad e Higiene del Trabajo (INSHT, NTP 388, 1995) la situación de conflicto de rol puede originarse de diversas formas. Se entiende que una persona sufrirá un conflicto de roles si percibe que una o más personas o grupos de la organización, con quienes está vinculada (dentro de un sistema de roles), tienen expectativas divergentes sobre qué ha de hacer y/o cómo ha de conducirse, que son incompatibles o incongruentes entre sí o bien con la realización del trabajo.

Puede considerarse como un conflicto de rol, cuando el trabajador percibe que el rol que debe desempeñar comprende actividades y conductas que no quiere realizar, bien porque considere que no se ajustan a lo que entiende que es su rol, bien porque las considere inútiles y sin contenido, o bien porque vayan en contra de su sistema de creencias y valores.

Otro origen de conflicto de rol, se encuentra en las demandas y expectativas de conducta que se esperan de una misma persona, en los roles distintos que debe o quiere compatibilizar en su vida. Las personas que se ocupan del hogar, la familia y trabajan también en puestos remunerados pueden vivir momentos en los que los distintos roles que desempeñan entran en una situación de conflicto porque son muy difíciles, si no imposibles, de compatibilizar por razones de tiempo de dedicación y demandas de cada uno de ellos, regularmente son trabajadores de sexo femenino.

- La sobrecarga de rol: se refiere a la asignación de cometidos y responsabilidades que no forman parte de las funciones del puesto de trabajo pero que se añaden a ellas. Hoy en día existen ocupaciones que demandan un elevado número de horas de trabajo, donde no hay un horario laboral definido relacionado con cargos de gran responsabilidad como directivos, gerentes; así también se ven casos relacionados con

problemas económicos que hacen que el trabajador sea pluriempleado o tenga una doble jornada laboral (casa y empresa). Esta acumulación de deberes y demandas por el desempeño de uno o varios roles, tanto cuantitativa como cualitativa, se denomina sobrecarga de rol, estos trabajadores tienen dificultades para conciliar la vida laboral y familiar. (Mansilla Izquierdo, Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica)

1) Comunicación en el trabajo

La comunicación es una actividad diaria de las personas y así como es importante en las relaciones personales lo es en las organizaciones, en vista de que la persona dentro de su ambiente de trabajo interactúa con sus compañeros, superiores, clientes, etc.; de igual manera, recibe información, da o recibe instrucciones y se coordina con equipos de trabajo. Todas estas tareas y relaciones involucran la comunicación, de ahí la importancia de que las organizaciones deben propiciar tanto la comunicación formal como la comunicación informal entre los trabajadores en la actividad laboral.

- Comunicación Formal: se dirige desde un integrante de un nivel jerárquico de la empresa a otro de nivel ya sea superior, igual o inferior utilizando los canales formalmente establecidos por la empresa. Este tipo de comunicación es la que sirve para orientar los comportamientos hacia los principios, las normas y las metas de la organización, puede establecerse en comunicación vertical ascendente (permite conocer los puntos de vista y canalizar las iniciativas de los trabajadores) vertical descendente (facilita el establecimiento de los objetivos y las directrices de la organización y horizontal (facilita el apoyo emocional entre los trabajadores y hace posible la coordinación de actividades y resolución de conflictos). (UGT, 2012)

- **Comunicación Informal:** consiste en un mensaje que circula por la empresa sin conocer el origen ni seguir canales formalmente establecidos. Puede ser un rumor o cualquier comunicación no formal en la empresa, sin embargo este tipo de comunicación debe ser canalizada según la Unión General de Trabajadores Española (UGT, 2012) para favorecer el desarrollo de la actividad profesional a través de los contactos entre compañeros, y sirve de apoyo socio-afectivo y de válvula de escape a quejas interpersonales, conflictos y frustraciones en el trabajo.

Los problemas que surgen en este tipo de comunicación se pueden atribuir a diferencias en las percepciones de los trabajadores, a la forma en que un trabajador prefiere relacionarse con otros y en la manera en que se desarrollan las estrategias para mejorar la comunicación.

Siempre se buscará que la comunicación en el lugar de trabajo sea activa, transparente, que los mensajes sean claros, comprensibles y accesibles a los diferentes grados de instrucción y madurez de los trabajadores a los que van dirigidos. (Mansilla Izquierdo, Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica).

m) **Estilo de mando**

El estilo de mando influye en el ambiente de trabajo y en las relaciones entre los trabajadores y entre éstos y los jefes, porque las actitudes del superior o jefe repercuten directa o indirectamente en los trabajadores bajo su mando y en el clima laboral, como reconocen los principales organismos internacionales como la OIT, la OMS o la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo. (UGT, 2012)

Los distintos estilos de dirección o del ejercicio del mando, suelen extraerse de la combinación de algunos de los cuatro principales patrones o modelos:

- Estilo autoritario o autocrático: este estilo se basa en el principio de autoridad, el jefe no informa de los objetivos, sólo da consignas. El jefe tiende a concentrar en él todas sus decisiones, dando poca o ninguna participación a sus trabajadores. Limita la información a sus subordinados sobre los problemas de la organización de forma que se evidencia una pobre comunicación en los diferentes niveles de dirección. Las opiniones de los trabajadores no se atienden y se escuchan sólo formalmente, lo que no favorece la iniciativa creadora. Este estilo de mando no admite la autocrítica y no desarrolla la creatividad. (Mansilla Izquierdo, Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica)
- Estilo paternalista: este tipo de jefe opta por la sobreprotección y no promueve el liderazgo, tampoco valora la iniciativa ajena y tiende a crear y mantener individuos infantiles, indecisos e inseguros de manera que todos los trabajadores deberán recurrir al jefe para solucionar sus problemas, es así que la Unión General de Trabajadores Española (UGT, 2012) asegura que el estilo paternalista está basado en la suposición de que la empresa se justifica, si permite el desarrollo personal de los trabajadores, de este modo prevalecen los intereses personales sobre las demandas de la organización. El jefe paternalista intenta eliminar los conflictos y emplea métodos de control generales y suaves, pero al igual que el autoritario no deja vía a la participación
- Estilo pasivo o laissez faire (dejar de hacer): este estilo caracteriza al jefe que tiene un escaso control en el trabajo de sus subordinados y lo efectúa a distancia. El jefe da instrucciones en forma de consejos, no dirige, no da consignas, se inhibe en situaciones conflictivas y deja que los subordinados se auto controlen.
- Estilo democrático o participativo: este tipo de jefe, en general, escucha y valora las opiniones de sus subordinados, favoreciendo las iniciativas creadoras y, sobre todo,

mantiene un alto sentido de la crítica y la autocrítica. (UGT, 2012). El jefe se centra en la función de coordinar el equipo, resuelve sólo los problemas fundamentales y brinda a los subordinados la posibilidad de participar activamente en la toma de decisiones. Establece una buena comunicación con los diferentes niveles de dirección y entre jefes y subordinados y mantiene informado a todos de los acontecimientos que afectan al sistema en general.

- El estilo democrático es el más adecuado ya que favorece la participación de los trabajadores, así como la colaboración y el compañerismo, y contribuye al sentido de equipo. Pero hay que tener presente que también el estilo de dirección o mando idóneo puede depender de la fase de crecimiento de la organización, de los objetivos propuestos en las tareas, de la complejidad de las mismas, de las funciones asignadas, de la personalidad de los trabajadores, del momento que viven, de la experiencia acumulada por el jefe y del grado de conocimiento que tenga el trabajador en la tarea. (Mansilla Izquierdo, Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica)

n) Participación en la toma de decisiones

La falta de participación de los trabajadores en la toma de decisiones y en la organización del trabajo es un factor causante de insatisfacción laboral. Es conveniente contemplar la participación en:

- Política de incentivos/motivación (prestaciones sociales, ayudas, plan de pensión, alimentación, seguro médico, premiso, etc.)
- Política de personal
- Negociaciones colectivas (despidos, contrataciones, rotación, etc.)
- Planificación, organización y gestión del trabajo

- Procedimientos y métodos de trabajo

o) Relaciones interpersonales en el trabajo

Las personas tienen, entre otras, la necesidad de relacionarse socialmente, para muchos empleados su grupo de trabajo es la fuente principal de interacción social. (Robbins & Judge, 2009) La comunicación que tiene lugar dentro del grupo es un mecanismo fundamental por medio del cual los miembros expresan sus frustraciones y sentimientos de satisfacción. Por tanto, la comunicación brinda un medio para la expresión emocional de los sentimientos y para satisfacer las necesidades sociales.

Por ello, las relaciones interpersonales en el trabajo (con los superiores, con los subordinados, con los compañeros y con los usuarios o clientes) y grupales (equipos de trabajo, de departamento, de área, etc.) generalmente son valoradas positivamente, pero también pueden llegar a convertirse en un riesgo psicosocial ya que aspectos como las malas relaciones entre los miembros del equipo de trabajo, la falta de cohesión del grupo, las presiones; así como la reducción de los contactos sociales, la dificultad para expresar las emociones y opiniones y el aislamiento en el puesto de trabajo, pueden producir elevados niveles de tensión entre los miembros de un equipo u organización. Por el contrario, según el Instituto de Seguridad e Higiene del Trabajo (INSHT, Introducción a la prevención de riesgos laborales de origen psicosocial, 2001a) citado en el Manual de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (Mansilla Izquierdo, Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica) las buenas relaciones interpersonales, las posibilidades de comunicarse y el apoyo social en el trabajo pueden incrementar el bienestar psicológico en el trabajo.

La mayoría de veces se considera que una buena relación interpersonal en el trabajo es cuando no existen desacuerdos entre los trabajadores, sin embargo es lógico que haya

discrepancias entre los compañeros, entre el jefe y los subordinados, debido a puntos de vista diferentes acerca de los objetivos, tareas, procedimientos, expectativas, etc.

Esto no limita conseguir un círculo laboral de aceptación y armonía que facilite la solución de cualquier conflicto interpersonal que favorezca un buen clima laboral, el cual se puede alcanzar si se establece entre los trabajadores una actitud de respeto (se tienen en cuenta las creencias y sentimientos de los demás), de comprensión (se acepta a los demás como personas, con sus limitaciones, sus necesidades, debilidades y características personales), de cooperación (se unen los esfuerzos hacia el mismo objetivo) y de cortesía (se mantiene un trato amable y cordial). También es conveniente, posibilitar tiempos y espacios de descanso que permitan las relaciones sociales, facilitar el contacto entre los trabajadores a través de la distribución del lugar de trabajo y establecer vías formales para la resolución de los conflictos interpersonales.

p) Condiciones de empleo

La inseguridad e incertidumbre respecto al empleo o el futuro profesional puede causarle ansiedad al trabajador, por ello es importante que los trabajadores tengan un cierto nivel de seguridad y estabilidad en su trabajo implementando condiciones de empleo positivas como:

- Tipo de contrato (temporal, indefinido, tiempo parcial, etc.)
- Movilidad geográfica (puede motivar o suponer insatisfacción si el trabajador no la desea)
- Salario (pagos extras, horas extraordinarias, incentivos, etc.)
- Posibilidad de elegir vacaciones (libre, limitada, etc.)
- Severidad y probabilidad de exposición a riesgos o accidentes

Todos estos tienen un peso específico en la motivación y en la satisfacción laboral.

q) Desarrollo de la carrera profesional

Se refiere al derecho de los profesionales a progresar, de forma individualizada, como reconocimiento a su trayectoria laboral con base en una evaluación objetiva y normada, en cuanto a conocimientos, experiencia y cumplimiento de objetivos.

La promoción y el desarrollo de la carrera profesional se refiere a todas las actividades que pueden realizarse a lo largo del tiempo y que pueden incluir distintos puestos o distintos trabajos, y a las posibilidades que se le ofrecen al trabajador para ascender en su medio laboral, sin embargo no se puede dejar de lado lo dicho por el Instituto de Seguridad e Higiene del Trabajo (INSHT, Introducción a la prevención de riesgos laborales de origen psicosocial, 2001a) citado en el Manual de Riesgos Psicosociales (Mansilla Izquierdo, Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica) respecto que el desequilibrio entre las aspiraciones del individuo sobre el desarrollo de su carrera profesional y el nivel real de sus logros se puede convertir en fuente de preocupación, ansiedad, frustración y presentismo (estar en el puesto de trabajo, pero sin apenas hacer nada por desgana o falta de interés).

Los trabajadores que teniendo méritos y capacidad no son promocionados en su carrera profesional pueden sufrir amotivación laboral (insatisfacción, falta de compromiso y desánimo). (Mansilla Izquierdo, El riesgo psicosocial en el trabajo: Una realidad emergente, 2004). Por ello es importante que la organización establezca el plan de promoción y medidas de recompensa (sistemas de remuneración, acceso a formación, bonos, etc.), basados en la equidad: méritos y capacidad de los trabajadores.

1.2.2.2.1.4. Consecuencias de los riesgos psicosociales

De acuerdo con los resultados publicados por el Instituto de Seguridad e Higiene del Trabajo (INSHT, VI Encuesta de Condiciones de Trabajo, 2008) los riesgos psicosociales en el trabajo fueron una de las principales causas de enfermedades y de accidentes laborales, tal es así que el 70,9% de los trabajadores encuestados señaló que estaba expuesto a riesgo de accidentes de trabajo (el porcentaje se eleva al 74,9% en el caso del personal sanitario).

El análisis de las causas de accidentes (v.g., riesgos de accidente por cortes y pinchazos) reveló que las principales causas de los riesgos se debían a distracciones, descuidos, despistes o falta de atención (45%), trabajar muy rápido (19,4%), y al cansancio o fatiga (17,8%). En el estudio se concluye que los trabajadores que se perciben expuestos a factores de riesgo psicosocial (v.g., sobrecarga de trabajo, exceso de carga mental, realización de tareas repetitivas y de muy corta duración) presentan porcentajes de respuesta significativamente mayores en sintomatología psicosomática (v.g., problemas de sueño, cansancio, dolores de cabeza, mareos, etc.) que los no expuestos.

El 22,5% de los trabajadores encuestados consideran que el trabajo está afectando a su salud. Las dolencias que con más frecuencia atribuyen los encuestados al trabajo son: el dolor de espalda (57,6%), el dolor de cuello (28,1%), y el estrés (27,9%). En relación con la presencia de otros síntomas, el cansancio, las alteraciones del sueño y las cefaleas inciden de forma importante sobre la población trabajadora, afectando al 12,3%, 12% y 10,4%, respectivamente.

Según recoge la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo citado en un Simposio de Salud Ocupacional (Gil-Monte, Simposio Salud Ocupacional, 2012) el estrés

es el segundo problema de salud relacionado con el trabajo informado con más frecuencia, afectando en 2005 al 22% de los trabajadores de la Unión Europea.

Así también menciona que en Estados Unidos, el estrés laboral constituye un problema similar al de la UE, ya que en un informe del National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH), entre el 28 al 40% de los trabajadores informaron que su trabajo resultaba estresante y que aquellos trabajadores con ansiedad, estrés, o alteraciones neuróticas pierden muchos más días de trabajo (25 días de promedio perdidos por trabajador) en el año 2001, que aquellos que no presentaban este tipo de alteraciones (solo seis días como promedio perdidos por trabajador).

Resultados de los estudios realizados como los mencionados anteriormente, permiten concluir que los riesgos psicosociales en el trabajo están teniendo consecuencias sobre la salud de la población debido a que pueden provocar un mayor estrés laboral y repercutir en la salud y la seguridad de los trabajadores, todo esto supone un costo económico y social importante.

Cuando las condiciones de trabajo no son las adecuadas y se favorecen los riesgos psicosociales, aparecen alteraciones que se pueden enmarcar en el Estrés Laboral, la Violencia, el Acoso Sexual, la Inseguridad contractual, el Síndrome de Quemarse por el Trabajo o Síndrome de Burnout y el Acoso Laboral o Mobbing.

Para el efecto del presente estudio de investigación la principal consecuencia es el Estrés Laboral, éste surge cuando las demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo, la capacidad de control de las mismas es baja. Y también se produce cuando existe un desequilibrio entre el alto esfuerzo (demandas, obligaciones, etc.) y la baja recompensa (sueldo, estima, etc.). Por ello la Organización Internacional del Trabajo (O.I.T., La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género, SN) define el

estrés como un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos negativos del contenido, la organización o del entorno de trabajo.

Según la revista electrónica de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (Estrés y riesgos psicosociales) las personas experimentan estrés cuando sienten que existe un desequilibrio entre lo que se les exige y los recursos con que cuentan para satisfacer dichas exigencias. Aunque el estrés se experimenta psicológicamente, también afecta a la salud física de las personas.

De tal forma la Organización Mundial de la Salud (OMS, Leka BA, Griffiths, & Cox) manifiesta que el estrés laboral afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores, y a la eficacia de las entidades para las que trabajan. Entre los factores más comunes del estrés laboral cabe mencionar la falta de control sobre el trabajo, las demandas excesivas a los trabajadores y la falta de apoyo de colegas y superiores.

1.2.2.2.1.5. Modelo teórico de los factores de riesgo psicosocial.

Para el estudio de los factores psicosociales existen distintos enfoques teóricos, siendo un elemento común la relación mutua entre el contexto laboral y la persona, por ello según el libro de Psicología del Trabajo (Nogareda Cuixant, 2006) citado por el Instituto de Seguridad e Higiene del Trabajo (INSHT, NTP 926, 2012) menciona que los problemas sobre la salud aparecen cuando las exigencias del trabajo no se adaptan a las necesidades, expectativas o capacidades del trabajador.

Las consecuencias perjudiciales, no se dan sólo sobre las personas sino también sobre la organización, resultado de ellas se puede mencionar el aumento del absentismo o la conflictividad laboral, abandonos voluntarios de la empresa por parte de los trabajadores, baja

productividad, etc. Por otra parte, se puede destacar que los resultados de la interacción entre trabajo y persona pueden ser positivos, si la persona tiene oportunidad de desarrollar sus capacidades. (INSHT, NTP 926, 2012).

Las reacciones frente a una determinada situación psicosocial no son las mismas para todos los trabajadores, sino que ciertas características propias de cada trabajador (personalidad, necesidades, expectativas, etc.) determinarán la magnitud y la naturaleza tanto de sus reacciones como de las consecuencias. Así pues, los factores psicosociales pueden afectar a la motivación y a la satisfacción en el trabajo y generar estrés dependiendo de la percepción que el trabajador tenga de ellos y de sus capacidades para hacerles frente o darles respuesta.

Teoría del ajuste persona-entorno (PE) de French, Rogers y Cobb (1974)

La teoría PE evalúa la forma en que la interacción de las características personales y del trabajo, contribuyen al bienestar del trabajador. Por ello según el documento “Factores Psicosociales en el Entorno Laboral, Estrés y Enfermedad” de la Universidad Complutense de España (Luceño Moreno, Martín García, Rubio Valdehita, & Díaz Ramiro) menciona que según éste modelo un ajuste deficiente entre la persona y el entorno puede contemplarse desde el punto de vista del trabajador como el desequilibrio que se produce entre las necesidades que tiene el trabajador de utilizar sus aptitudes, capacidades y habilidades, y lo que le ofrece su entorno laboral (oportunidades para satisfacer esas necesidades) ó desde el punto de vista de la empresa, como la discrepancia entre las exigencias del puesto de trabajo y el grado en que las capacidades y aptitudes satisfacen las exigencias del trabajo. Estos dos tipos de ajuste pueden superponerse. Por ejemplo, una sobrecarga de trabajo puede hacer que

no se satisfagan las exigencias del trabajador y al mismo tiempo amenazar la necesidad de que el trabajador satisfaga otras.

Conceptualización de la persona (P) y el entorno (E)

Entre las características de la persona (P) figuran tanto necesidades como capacidades. Entre las características del entorno (E) figuran ofertas y oportunidades para satisfacer las necesidades del trabajador y exigencias que se plantean a sus capacidades. Para evaluar el grado en que P es igual (o se ajusta), es mayor o es menor que E, la teoría exige que P y E se midan en dimensiones comparables. En este punto es indispensable citar a (Sauter, Murphy, Hurrell, & Levi) así:

“Idealmente, P y E deben medirse en escalas de intervalos iguales con auténticos puntos cero. Por ejemplo, se podría evaluar el ajuste PE con respecto a la carga de trabajo en un operador de introducción de datos sobre la base tanto del número de pulsaciones por minuto que exige esa tarea (E) como del número de pulsaciones del trabajador (P). Los investigadores utilizan con frecuencia otra opción menos ideal, las escalas de tipo Likert. Por ejemplo, se podría evaluar hasta qué punto el trabajador desea controlar el ritmo de trabajo (P) y cuánto control ofrece la tecnología del puesto (E) utilizando una escala de clasificación, en la que un valor de 1 correspondería a falta total o casi total de control y un valor de 5 correspondería a un control completo.”

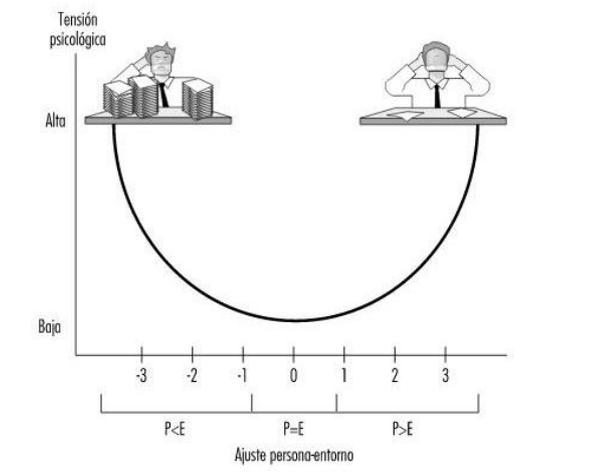
Distinción entre ajuste subjetivo y ajuste objetivo

El ajuste subjetivo (AS) se refiere a las percepciones de P y E que tiene el trabajador, mientras que el ajuste objetivo (AO) se refiere a evaluaciones que en teoría no presentan sesgo subjetivo ni error. En la práctica hay siempre un error de medición, de manera que es imposible construir unas medidas auténticamente objetivas.

Modelos Estadísticos

El ajuste PE puede presentar relaciones no lineales con la tensión psicológica, en el siguiente gráfico se presenta como ilustración una curva en forma de U. El nivel más bajo de tensión psicológica en la curva se produce cuando el trabajador y las características del puesto están ajustados entre sí ($P = E$). La tensión aumenta cuando las capacidades o necesidades del trabajador están por debajo de las exigencias o recursos del puesto respectivamente ($P < E$) o están por encima de ellas ($P > E$).

Ilustración 3.- Hipotética relación en forma de U entre el ajuste persona-entorno y la tensión psicológica



Fuente (Sauter, Murphy, Hurrell, & Levi)

“Caplan y sus colaboradores (1980) encontraron una relación en forma de U entre el ajuste PE respecto a la complejidad del trabajo y síntomas de depresión en un estudio de trabajadores de 23 profesiones distintas.” Citado por (Sauter, Murphy, Hurrell, & Levi).

Eficacia del modelo

Diversos enfoques de la manera de medir el ajuste PE demuestran las posibilidades que tiene el modelo de predecir el bienestar y el rendimiento. Como ejemplo se tuvo la elaboración de un modelo estadístico donde se comprobó que el ajuste PE explicaba alrededor de un 6 % más de varianza en la satisfacción en el trabajo de lo que lo hacían las mediciones de P o E por separado (Sauter, Murphy, Hurrell, & Levi)

1.2.2.2.2. Satisfacción Laboral

1.2.2.2.2.1. Concepto e importancia

La satisfacción en el trabajo es en la actualidad uno de los temas más relevantes en la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, existe un gran interés por comprender el fenómeno de la satisfacción o de la insatisfacción en el trabajo. Los individuos que desarrollan cualquier actividad, sea o no importante, deben sentir si están o no satisfechos con ella, ya sea por el cumplimiento, la eficiencia, el desempeño, etcétera. “El individuo es un espejo que reflejará una imagen de lo que sucede en la empresa, y mucho de esta imagen habrá de verse en función de la satisfacción laboral.” (Motivación y Satisfacción en el Trabajo, 2007).

La satisfacción laboral es de gran interés para las empresas, porque “indica la habilidad de la organización para satisfacer las necesidades de los trabajadores y porque muchas evidencias demuestran que los trabajadores insatisfechos faltan al trabajo con más frecuencia y suelen renunciar más, mientras que los empleados satisfechos gozan de mejor salud y viven más años” (Alonso Martin, 2006).

Según el Manual de Psicología de la Organización (Weinert, 1987) las reacciones y sentimientos del colaborador que trabaja en la organización frente a su situación laboral se consideran, por lo general, como actitudes. Sus aspectos afectivos y cognitivos, así como sus

disposiciones de conducta frente al trabajo, al entorno laboral, a los colaboradores, a los superiores y al conjunto de la organización son los que despiertan mayor interés (la satisfacción en el trabajo como reacciones, sensaciones y sentimientos de un miembro de la organización frente a su trabajo).

De acuerdo con el “Feedbak laboral y satisfacción” (Garcia & Ovejero, 2000) citado en el Boletín de Psicología No. 88 (Alonso Martin, 2006), la satisfacción podría definirse como “la actitud del trabajador frente a su propio trabajo”; dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto y por las percepciones que tiene el trabajador de lo que “deberían ser”.

Según la Revista de Psicología “Satisfacción Laboral y Productividad” (Atalaya Pisco, 1999), la satisfacción en el empleo designa, básicamente, un conjunto de actitudes ante el trabajo, se puede describir como una disposición psicológica del sujeto hacia su trabajo (lo que piensa de él), y esto supone un grupo de actitudes y sentimientos. De ahí que la satisfacción o insatisfacción con el trabajo dependa de numerosos factores como el ambiente físico donde trabaja, el hecho de que el jefe lo llame por su nombre y lo trate bien, el sentido de logro o realización que le procura el trabajo, la posibilidad de aplicar sus conocimientos, que el empleo le permita desarrollar nuevos conocimientos y asumir retos, etc.

De acuerdo con el libro de Psicología Industrial (Blum & Naylor, 1992) citado en la Revista de Psicología “Satisfacción Laboral y Productividad” (Atalaya Pisco, 1999), la satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general.

Es así que el libro de Fundamentos del Comportamiento Organizacional (Robbins S. , Fundamentos del Comportamiento Organizacional, 1998) se argumenta que quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente.

1.2.2.2.2. Variables de la satisfacción laboral

Las variables en el trabajo determinan la satisfacción laboral, los principales factores son un trabajo intelectualmente estimulante, recompensas equitativas, condiciones favorables de trabajo y colegas cooperadores. (Atalaya Pisco, 1999)

De acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados, para existen cuatro factores principales que determinan la satisfacción laboral (Robbins S. , Fundamentos del Comportamiento Organizacional, 1998), éstos son:

Reto del trabajo (interés intrínseco del trabajo, la variedad, las oportunidades de aprendizaje o la dificultad)

Los trabajadores tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades y ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre qué tan bien lo están haciendo, características que hacen que el trabajo posea estímulos intelectuales. Los puestos que tienen pocos retos provocan fastidio, pero demasiados retos causan frustración y sentimientos de fracaso. En condiciones moderadas, los empleados experimentarán placer y satisfacción. (Atalaya Pisco, 1999)

Sistema de recompensas justas

Los empleados quieren sistemas de pagos y políticas de ascensos que les parezcan justos, claros y congruentes con sus expectativas. Cuando el salario les parece equitativo, fundado en las exigencias del puesto, las habilidades del individuo y el nivel de los sueldos del lugar, es muy probable que el resultado sea la satisfacción. Del mismo modo, quienes creen que las decisiones sobre los ascensos se hacen en forma honesta e imparcial, tienden a sentirse satisfechos con su trabajo.

Condiciones favorables de trabajo (horario, descansos, condiciones ambientales)

Hay empleados que desean ver flexibilidad en los horarios para trabajar, sin embargo si al menos se respetaran los horarios definidos, dichos empleados encontrarán cierto nivel de satisfacción, los horarios extendidos se pueden evitar si la empresa logra eficientar las actividades.

En cuanto a las condiciones de trabajo, hoy en día son elementos diferenciadores de excelencia laboral, se ha demostrado que los lugares que presentan un mayor confort psicológico y físico ayuda a concentrar mayor energía y a utilizarla en la actividad organizacional logrando una mayor eficiencia en lo que se realiza. (Motivación y Satisfacción en el Trabajo, 2007).

Colegas que brinden apoyo

Los empleados obtienen del trabajo algo más que sólo dinero o logros tangibles: para la mayoría, también satisface necesidades de trato personal. Por ende, no es de sorprender que

tener compañeros que brinden amistad y respaldo también aumente la satisfacción laboral. (Robbins S. , Fundamentos del Comportamiento Organizacional, 1998)

1.2.2.2.3. Efectos de la satisfacción en el trabajo

La satisfacción en el trabajo tiene un conjunto de efectos positivos relacionados con el inicio de la actividad al considerar al trabajador satisfecho y por ello el mejoramiento de la tarea que realiza. Entre esos efectos positivos se tienen los que reciben los beneficios del mejoramiento del trabajo.

Productividad

El viejo dicho de que el empleado trabaja mejor si está satisfecho en el lugar de trabajo, refleja la confianza obtenida tanto en la empresa como el trabajador. Cuando no es así hay un reclamo inmediato por no tener una excusa para no dar lo mejor. Hay otros argumentos que se encuentran siempre en constante tensión tales como: que los empleados no están adecuadamente capacitados para el trabajo, que las condiciones laborales no son las apropiadas, que hay escasez de recursos materiales y económicos, que hay necesidad de cambiar la maquinaria u otras herramientas, sin embargo, cuando existe productividad de los empleados, existe una evidencia que las cosas no van por el mal camino. (Motivación y Satisfacción en el Trabajo, 2007)

Disminución de accidentes

Los accidentes, en su mayoría, pueden evitarse, ya que éstos son en su mayoría producto de descuidos, falta de atención, problemas emocionales, falta de uso de las herramientas de seguridad y protección del trabajador y de la máquina, etc. La satisfacción en el trabajo contribuye a crear una atmósfera de confianza que compromete al trabajador a

apegarse al marco normativo de la empresa, con ello es clara la reducción de accidentes laborales.

Armonía en las relaciones del trabajo

El vínculo de la armonía de los empleados está íntimamente ligado con la satisfacción en el trabajo. Los trabajadores satisfechos muestran mayor armonía en sus relaciones laborales.

Salud Física y Mental

Los efectos de la satisfacción en el trabajo también se deben a la salud física y mental de los trabajadores. El trabajo y su entorno deben propiciar en el trabajador un estado físico y mental adecuado, donde él encuentre la posibilidad de crecer y formarse para beneficio de la empresa y de él mismo. Todas las organizaciones deben proveer un entorno salubre y lleno de retos que motiven al trabajador a hacer un esfuerzo reconocible por él mismo.

El éxito de la empresa se debe fundamentalmente al éxito de sus trabajadores; una empresa que tiene empleados saludables física y mentalmente garantiza de alguna forma la salud organizacional; es decir aquella que es generada para que el trabajador tenga las condiciones de desarrollo y crecimiento, sin olvidar la salud financiera de la empresa.

Comportamiento Organizacional Socialmente Responsable (COSR)

Los empleados satisfechos parecen hablar en forma positiva de la organización, ayudan a otros y van más allá de las expectativas normales de su puesto. Además, quienes se encuentran satisfechos son más proclives a hacer algo más que sólo cumplir con su deber, porque desean ser recíprocos en cuanto a sus experiencias positivas.

Hay investigaciones que indican que las percepciones de justicia explican la relación entre trabajadores satisfechos y el COSR. Es decir que la satisfacción en el trabajo procede de

la concepción de los resultados, tratamiento y procedimientos justos. Si el trabajador no siente que su supervisor, los procedimientos de la organización o las políticas de pago sean justas, lo más probable es que su satisfacción disminuya en forma significativa. (Robbins & Judge, 2009)

Sin embargo, cuando los procesos organizacionales y sus resultados se perciben como justos, se genera confianza. Y cuando se confía en el empleador se está más dispuesto a adoptar de manera voluntaria comportamientos que vayan más allá de los requerimientos formales del trabajo.

Satisfacción de los clientes

En las organizaciones de servicios, la conservación y pérdida de clientes dependen mucho de la forma en que los empleados de la línea frontal los tratan. Los trabajadores satisfechos son amables, optimistas y responsables, lo cual es apreciado por los clientes. Y como los empleados satisfechos están menos dispuestos a dejar la empresa, los clientes encuentran caras familiares y reciben un servicio experimentado. Estas cualidades constituyen la satisfacción y la lealtad de la clientela. (Robbins & Judge, 2009).

Ausentismo y rotación de los empleados

Existe una relación negativa consistente entre la satisfacción, el ausentismo y la rotación, la correlación con la rotación es más fuerte que con el ausentismo. Según el estudio efectuado en Sears Roebuck en las ciudades de Chicago y Nueva York para un 2 de abril, fecha en la que ocurrió una tormenta de nieve, reveló que los empleados con niveles altos de satisfacción tuvieron una asistencia mucho mayor que los poco satisfechos. Es por ello que determina que la satisfacción lleva a la asistencia al trabajo si el efecto de otros factores es mínimo. (Robbins & Judge, 2009)

La evidencia indica que un moderador importante de la relación entre la satisfacción y la rotación es el nivel de desempeño del empleado. En específico, el nivel de satisfacción es menos importante para predecir la rotación de aquellos con desempeño superior, esto se debe a que es común que la organización desarrolle esfuerzos considerables para conservar a esa clase de personal. Les dan aumentos de salario, aprecio, reconocimientos, mejores oportunidades para ascender, etcétera

1.2.2.2.4. Modelo Teórico de la Satisfacción Laboral

Teoría de Herzberg - Teoría de los dos Factores o Teoría de Motivación e Higiene

La Teoría de los dos Factores o Teoría de Motivación e Higiene, define que las personas están influenciadas por la satisfacción o la insatisfacción, supone que todos los individuos poseen un conjunto fijo de necesidades básicas que deben satisfacerse, la necesidad de evitar el dolor o las situaciones desagradables y la necesidad de crecer emocional e intelectualmente. Por ser cualitativamente distintos, cada tipo de necesidad, en el mundo del trabajo, requiere de incentivos diferentes

Herzberg desarrolló su teoría con base en una investigación realizada en 200 ingenieros y contadores quienes «relataron una experiencia de trabajo excepcionalmente buena, y otra, excepcionalmente mala» («incidentes críticos»). Posteriormente se analizaron tanto los relatos como el contenido de las historias, esta investigación reveló que los incidentes donde la causa del estado psicológico del protagonista era la tarea en sí, la sensación de logro, el avance profesional, la responsabilidad y el reconocimiento, habían sido recordados principalmente como fuentes de experiencias positivas; mientras que aquellos donde el rol causal eran factores como el pago, la supervisión, las relaciones interpersonales,

las condiciones de trabajo y políticas de la empresa, eran recordadas principalmente como fuentes de experiencias negativas.

Es así que Herzberg plantea la existencia de dos conjuntos de necesidades básicas: necesidades motivadoras y necesidades higiénicas, necesidades también llamadas como satisfactores e insatisfactores, o factores intrínsecos y extrínsecos, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 1.- Necesidades motivadoras e higiénicas

FACTORES MOTIVADORES		FACTORES HIGIÉNICOS	
FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN PRODUCEN SATISFACCIÓN		FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN NO PRODUCEN SATISFACCIÓN	
FACTORES QUE CUANDO VAN MAL NO PRODUCEN INSATISFACCIÓN		FACTORES QUE CUANDO VAN MAL PRODUCEN INSATISFACCIÓN	
SATISFACTORES	<ul style="list-style-type: none"> • Realización exitosa del trabajo. • Reconocimiento del éxito obtenido por parte de los directivos y compañeros. • Promociones en la empresa, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de responsabilidad • Trabajo rutinario y aburrido, etc. 	INSATISFACTORES
		<ul style="list-style-type: none"> • Status elevado. • Incremento del salario. • Seguridad en el trabajo, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Malas relaciones interpersonales. • Bajo salario. • Malas condiciones de trabajo, etc.

Fuente (WordPress)

Afirma que existe una tendencia natural a perder el interés en necesidades que ya están bien atendidas, aún cuando en alguna ocasión estas necesidades fuesen muy importantes. Una vez atendidas las necesidades de un nivel, nace una nueva preocupación hacia la siguiente en importancia, de las necesidades que están insatisfechas. Es decir, se presenta una especie de pirámide de jerarquía dentro de la cual se acomodan las necesidades en orden de importancia. Las necesidades anteriores pueden recobrar su importancia si por alguna razón se dejaron de atender.

Estas necesidades se podrían dividir en dos grupos:

1. Necesidades higiénicas ó Factores de Higiene ó *Factores Extrínsecos* que causan insatisfacción si llegan a faltar o son inadecuados, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo.

La insatisfacción en el trabajo está determinada por la presencia de hechos relativos a factores de primer nivel en su dimensión negativa: política y administración de la empresa, supervisión técnica, relaciones interpersonales, condiciones de trabajo, salario, status y seguridad.

Estos factores influyen en el desempeño pero se situarían al margen del contenido del trabajo, no son motivadores por sí mismos, sino que tienden a evitar la insatisfacción.

Los factores de higiene engloban a todas las condiciones del ambiente en el cual se mueve la persona. Apunta a las variables del contexto donde desempeña tareas el trabajador. Estos son:

- ✓ sueldo y beneficios
- ✓ política de empresa y organización
- ✓ relación laboral
- ✓ ambiente físico
- ✓ supervisión
- ✓ status
- ✓ seguridad laboral

2. Necesidades motivadoras ó Factores de Motivación ó *Factores Intrínsecos* que ayudan a aumentar la satisfacción del individuo pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción.

La satisfacción en el trabajo está determinada por la presencia de hechos relativos a determinados factores de primer nivel en su dimensión positiva: el éxito, el reconocimiento de ese éxito, el trabajo en sí, la responsabilidad y la promoción.

Estos factores motivan al individuo a trabajar con mayor eficacia, y su ausencia, no afecta al nivel de ejecución.

Los factores de motivación se encuentran vinculados con aspectos más profundos respecto del puesto específico que posee el individuo. La motivación que brinda su atención es sustentable en el tiempo y a largo plazo, permitiendo una filiación de la persona para con la empresa de magnitud significativa. Estos son:

- ✓ logros
- ✓ reconocimiento
- ✓ independencia laboral
- ✓ responsabilidad
- ✓ promoción
- ✓ crecimiento
- ✓ madurez
- ✓ consolidación

Los factores motivadores (los que producen satisfacción) son distintos e independientes de los que producen insatisfacción. Por tanto la satisfacción y la insatisfacción no son extremos contrarios, sino continuos, separados y paralelos. Tradicionalmente se consideraba que la satisfacción e insatisfacción eran dos polos opuestos de una línea continua. Por ejemplo un trabajo interesante podría ser causa de satisfacción mientras que un trabajo rutinario podría ser causa de insatisfacción.

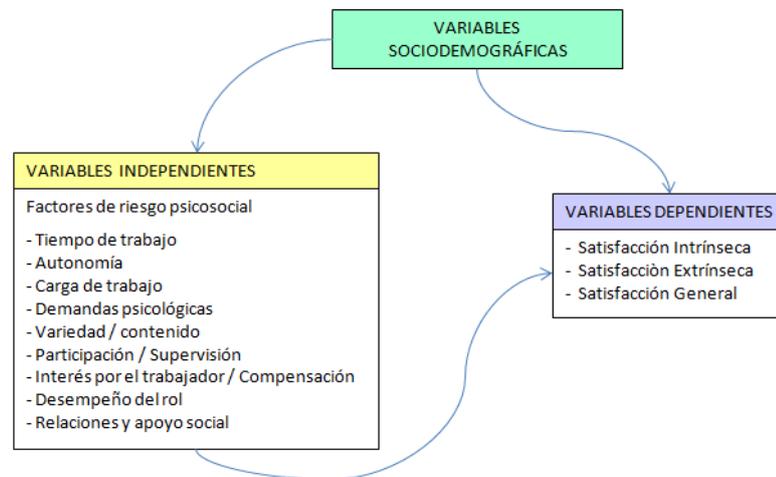
El opuesto de la satisfacción laboral no es la insatisfacción sino la no satisfacción. El opuesto de la insatisfacción laboral no es la satisfacción sino la no insatisfacción.

1.2.3. Hipótesis

A presencia de factores de riesgo psicosocial mayor insatisfacción laboral.

1.2.4. Identificación y caracterización de variables

Ilustración 4.- *Identificación de variables*



Variable independiente (CAUSA): Factores de riesgo psicosocial

Variable dependiente (EFECTO): Insatisfacción laboral

Variables intervinientes: Factores socio demográficos y laborales.

La definición conceptual y operacional así como los niveles de medición y los indicadores de las Variables Independientes se muestran en el ANEXO A, de las Variables Dependientes en el ANEXO B y de las Variables Socio-demográficas en el ANEXO C.

CAPITULO II.

MÉTODO.

2.1. Contexto de Trabajo

La investigación se desarrolla a 127 colaboradores operativos de la Gerencia de Manufactura y Logística de una mediana empresa, todos ellos contestarán 3 instrumentos escogidos para dicho efecto:

1. PFSICO 3.0 – Método de Evaluación Factores psicosociales editado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT);
2. Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction) desarrollada por Warr, Cook y Wall, 1979 y,
3. Encuesta de Datos Socio demográficos Laborales, estructurada por el autor de esta investigación, la misma que permitirá analizar los factores socio demográfico de los colaboradores a investigar, que serán de utilidad en el tratamiento y análisis de la información.

Al término del levantamiento de la información se procederá con el análisis de la relación entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral, así como su relación

con los factores socio demográfico laborales de los colaboradores de las áreas de producción y logística de una mediana empresa.

2.2. Nivel de estudio

Esta investigación tiene una metodología cuantitativa, de tipo relacional, con corte transversal

2.3. Modalidad de investigación

Documental

2.4. Método

Se utilizará el método hipotético – deductivo partiendo de una hipótesis inicial la cual será sometida a verificación.

2.5. Población y muestra

Esta investigación se realizó en el mes de Junio de 2015 a todos los colaboradores del área operativa de la Gerencia de Manufactura y Logística de la ciudad de Quito, los mismos que están divididos en 7 sub-áreas tal como se evidencia en la siguiente tabla:

Tabla 2.- Población a Investigar

POBLACION A INVESTIGAR (127 colaboradores)	
Control de Calidad	17
Logística	10
Mantenimiento	11
Producción 1	9
Producción 2	5
Producción 3	21
Producción 4	54

2.5.1 Criterios de selección

a) Criterios de inclusión

- Ser colaborador bajo relación de dependencia directa de la empresa.
- Que tengan mínimo 3 meses dentro de la empresa.
- Que acepte se parte de la investigación.

b) Criterios de exclusión

- Que se encuentre con permiso o en periodo de vacaciones mientras se levanta la información.
- Que tenga menos de 90 días de trabajo en la empresa
- Que su tipo de contrato sea de eventual

c) Criterios de eliminación

- Quienes no deseen participar en la investigación
- Colaboradores que contesten de forma incorrecta o incompleta los cuestionarios

2.6. Selección instrumentos investigación

Tabla 3.- Instrumentos de investigación

INSTRUMENTO	MIDE	AUTOR
PFSICO 3.0 – Método de Evaluación Factores psicosociales	Identifica y evalúa los factores de riesgo psicosocial	Editado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT)
NTP 394 - Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction)	Es una escala que operacionaliza el constructo de satisfacción laboral, reflejando la experiencia de los trabajadores de un empleo remunerado. Recoge la respuesta afectiva al contenido del propio trabajo.	Desarrollada por Warr, Cook y Wall 1979
Encuesta socio demográfica-laboral encuesta de características socio demográficas - laborales.	Las características socio demográfico y laboral de los trabajadores del área de manufactura y logística (edad, sexo, estado civil, instrucción)	Jazmín Corrales 2015

2.6.1. PFSICO 3.0 – Método de evaluación factores psicosociales

La finalidad principal del método es identificar, en una situación concreta, aquellos aspectos del trabajo que suponen una amenaza para la mayoría de las personas, de tal forma que éste es un método de evaluación de condiciones psicosociales de una empresa o de áreas parciales de la misma.

2.6.1.1. Diseño y contenido del cuestionario

El cuestionario del método F-Psico consta de 44 preguntas, algunas de ellas múltiples, de forma que el número de ítems asciende a 89. (ANEXO D). Ofrece información sobre 9 factores:

- ✓ Tiempo de trabajo (TT)
- ✓ Autonomía (AU)

- ✓ Carga de trabajo (CT)
- ✓ Demandas psicológicas (DP)
- ✓ Variedad/Contenido del trabajo (VC)
- ✓ Participación/Supervisión (PS)
- ✓ Interés por el trabajador/Compensación (ITC)
- ✓ Desempeño de rol (DR)
- ✓ Relaciones y apoyo social (RAS)

En siguiente tabla se muestra cómo se distribuyen cada uno de los ítems en los distintos factores.

Tabla 4.- Distribución de ítems del cuestionario FPSICO por factor

FACTORES	ITEMS
Tiempo de trabajo (4 ítems)	1,2,5 y 6
Autonomía (12 ítems)	3, 7, 8, 9, 10a-h
Carga de Trabajo (13 ítems)	4, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32
Demandas Psicológicas (12 ítems)	33a-f, 34a-d, 35, 36
Variedad / Contenido de trabajo (7 ítems)	37, 38, 39, 40a-d
Participación / Supervisión (11 ítems)	11a-g, 12a-d
Interés por el Trabajador / Compensación (8 ítems)	13a-d, 41, 42, 43, 44
Desempeño de rol (11 ítems)	14a-f, 15a-e
Relaciones y apoyo social (11 ítems)	16a-d, 17, 18a-d, 19 y 20

Fuente: (Ferrer Puig, Guilera Ferré, & Però Cebollero, 2011)

El listado de factores fue sometido a una prueba de juicio de expertos con el propósito de contrastar la validez de contenido de los ítems, ésta prueba consiste en que personas

expertas en el área, que miden los ítems, señalen su grado de adecuación con unos criterios establecidos y con las definiciones de los factores. Esto permitió comprobar que, a nivel teórico, las preguntas que se plantean son representativas de los factores que se pretenden medir.

A partir del listado de factores se definieron los indicadores correspondientes y, tomando como base el cuestionario con el que ya se contaba, se elaboraron preguntas nuevas y se reformularon algunas que podían ser mejoradas; con ello se obtuvo un segundo borrador que fue sometido nuevamente a un juicio de expertos.

El estudio psicométrico que se realizó, consistió en la obtención de la fiabilidad como consistencia interna (α de Cronbach) y diversas evidencias de validez (validez de criterio: relaciones con otras variables y validez de constructo: estudio de la estructura interna) del instrumento en la medición de los riesgos psicosociales, a partir de la aplicación del cuestionario a una muestra de 1718 trabajadores.

2.6.1.2. Fiabilidad como consistencia interna (α de Cronbach)

Para cada uno de los factores, así como la escala global, se obtuvo el coeficiente α de Cronbach, indicador de la fiabilidad como consistencia interna del instrumento. Los criterios de interpretación se detallan a continuación:

- Inadecuada: $r < 0,60$
- Adecuada pero con déficits: $0,60 \leq r < 0,70$
- Adecuada: $0,70 \leq r < 0,80$
- Buena: $0,80 \leq r < 0,85$
- Excelente: $\geq 0,85$

El coeficiente α de Cronbach para valorar la consistencia interna de la escala global presenta un valor de 0,895 ($n = 1108$), lo que indica una fiabilidad excelente a nivel global. En la siguiente tabla se muestra el coeficiente para cada uno de los factores, en la que se puede observar en todos los factores una fiabilidad adecuada o buena.

Tabla 5. *Coeficientes de fiabilidad α de Cronbach para cada uno de los factores del FPSICO revisado.*

FACTORES DEL FPSICO	N	α de Cronbach
Tiempo de trabajo	1660	,697
Autonomía	1455	,865
Carga de Trabajo	1593	,733
Demandas Psicológicas	1465	,737
Variedad / Contenido	1539	,705
Participación / Supervisión	1549	,732
Interés por el Trabajador / Compensación	1556	,844
Desempeño de rol	1582	,842
Relaciones y apoyo social	1520	,716

Fuente: (Ferrer Puig, Guilera Ferré, & Però Cebollero, 2011)

2.6.1.3. Validez de criterio

La validez relacionada con el criterio hace referencia a la correlación de la prueba con un criterio externo. Los criterios elegidos fueron: el grado de satisfacción laboral y la salud percibida. Se calculó el coeficiente de correlación entre los datos obtenidos en el cuestionario de factores psicosociales y los obtenidos en la aplicación de la Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction, OJS) desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979 y el Cuestionario de Salud General desarrollado por Goldberg en 1972.

El estudio demostró que en la correlación con la Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction, OJS) en la mayoría de los casos se obtuvieron correlaciones moderadas y elevadas. Cabe destacar que las asociaciones con magnitud superior se muestran en los factores Autonomía, Variedad/Contenido, Interés por el trabajo/Compensación, Desempeño de rol y Relaciones y apoyo social. Las asociaciones negativas se definieron como una correlación normal y lógica ya que mayor puntuación en los factores del método implica mayor riesgo psicosocial, y por tanto es esperable una mejor satisfacción con el trabajo. (Ferrer Puig, Guilera Ferré, & Però Cebollero, 2011).

En cuanto a la correlación con el Cuestionario de Salud General, se obtuvieron correlaciones estadísticamente significativas de magnitud moderada o baja, destacando los coeficientes de correlación en el caso de Carga de Trabajo, Interés por el trabajador/Compensación, Desempeño de rol y Relaciones y apoyo social.

2.6.1.4. Validez de constructo

Según el estudio realizado por la Universidad de Barcelona (Ferrer Puig, Guilera Ferré, & Però Cebollero, 2011) para este tipo de validez se realizó un análisis factorial confirmatorio (AFC) con la finalidad de verificar la estructura interna de 9 factores de la prueba FPSICO planteada por los expertos en riesgos psicosociales. Dicho análisis se llevó a cabo a partir de la matriz de correlaciones policóricas, o sea bajo el supuesto de métrica ordinal, siendo el método de estimación la máxima verosimilitud -ADF-ERLS, método para distribuciones libres, adecuado en caso de trabajar en condiciones de elevada curtosis (Ory D. & Mokhtarian P., 2010)

En la siguiente tabla se pueden observar los índices de ajuste del modelo propuesto, destacando que todos ellos indican el buen ajuste del modelo, ya que se cumple con los

criterios establecidos, según Hu & Bentler (Hu L. & Bentler, 1999) citado en el documento de Propiedades Psicométricas del FPSICO (Ferrer Puig, Guilera Ferré, & Però Cebollero, 2011):

- a) $\chi^2 p > .05$ y $\chi^2/g.l < 5$;
- b) BBNFI, BBNNFI, CFI, IFI, GFI y ≥ 0.90 ;
- c) SRMR ≤ 0.08 y d) RMSEA ≤ 0.06 .

Tabla 6.- Índices de ajuste del AFC para la estructura del FPSICO revisada

INDICES DE AJUSTE DEL ANALISIS FACTORIAL CONFIRMATORIO (N=1060)	
χ^2	5112,622 g.l. = 3533 p = ,096 $\chi^2/g.l = 1,447$
Índice de ajuste normado de Bentler-Bonett (BBNFI)	,925
Índice de ajuste no normado de Bentler-Bonett (BBNNFI)	,943
Índice de ajuste comparative (CFI)	,935
Índice de ajuste de Bollen (IFI)	,956
Índice de ajuste GFI de LISREL (GFI)	,916
Índice de ajuste AGFI de LISREL (AGFI)	,938
Raíz cuadrada de la media cuadrática del residual (RMR)	,127
Raíz cuadrada de la media cuadrática del residual estandarizado (SRMR)	,023
Raíz cuadrada de la media cuadrática del error de aproximación (RMSEA)	,035 (IC: ,034- ,0.36)

Fuente: (Ferrer Puig, Guilera Ferré, & Però Cebollero, 2011)

2.6.1.5. Baremación

Tras la obtención de evidencias de validez y fiabilidad del instrumento FPSICO, se procedió al proceso de baremación para interpretar las puntuaciones obtenidas.

La puntuación en cada factor se transforma a percentil para posteriormente contabilizar el porcentaje de colaboradores que se sitúan en cada una de las categorías establecidas según los criterios de la siguiente tabla, así:

Tabla 7. *Criterios para evaluar la probabilidad de Riesgo (percibido) en una empresa*

Percentil Obtenido	Probabilidad Riesgo
Percentil $\geq P_{85}$	Muy elevada
$P_{75} \leq$ Percentil $< P_{85}$	Elevada
$P_{65} \leq$ Percentil $< P_{75}$	Moderada
Percentil $< P_{65}$	Adecuada

Fuente: (Ferrer Puig, Guilera Ferré, & Però Cebollero, 2011)

En función de los porcentajes de trabajadores en estas categorías, se deberá valorar la existencia de riesgo en todos y cada uno de los 9 factores que valora el FPSICO.

Para la aplicación de este cuestionario se deben cumplir las siguientes condiciones:

- a) Las personas que respondan al cuestionario deben conocer su finalidad: diagnóstico de una situación psicosocial en un contexto de prevención de riesgos laborales.
- b) Garantizar la privacidad y el anonimato en la respuesta a fin de asegurar la sinceridad en la respuesta al cuestionario y reducir al máximo la no respuesta.
- c) Garantizar la confidencialidad de los datos obtenidos, informando de que los resultados se ofrecen de manera colectiva y no individual
- d) Disponer de tiempo de dedicación específico y suficiente para contestar el cuestionario. Se recomienda que el cuestionario sea respondido en su totalidad, evitando hacerlo en diversas etapas.
- e) Controlar los posibles sesgos en las respuestas debidos a posibles comentarios con otras personas que pueden influir en la respuesta individual al cuestionario, no debiendo ser

completado en su domicilio o cuando se disponga de tiempo libre, ya que, voluntaria o involuntariamente, pueden sesgarse las respuestas.

f) Es importante recordar la importancia de no dejar ningún ítem en blanco.

g) Las personas que respondan el cuestionario se hacen responsables de la veracidad de las respuestas.

2.6.2. Escala general de satisfacción – NTP 394

La Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction) fue desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979, es una escala que operacionaliza el constructo de satisfacción laboral, reflejando la experiencia de los trabajadores de un empleo remunerado y su respuesta afectiva al contenido del propio trabajo.

Según la Nota Técnica de Prevención del Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT, NTP 394, 1995) esta escala fue creada a partir de detectarse la necesidad de escalas cortas y robustas que pudieran ser fácilmente completadas por todo tipo de trabajador con independencia de su formación. A partir de la literatura existente, de un estudio piloto y de dos investigaciones en trabajadores de la industria manufacturera de Reino Unido, se conformó la escala con los quince ítems finales.

La escala está diseñada para abordar tanto los aspectos intrínsecos como los extrínsecos de las condiciones de trabajo. (ANEXO E) Está formada por dos subescalas:

Subescala de factores intrínsecos: aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc. Esta escala está formada por siete ítems (números 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14).

Subescala de factores extrínsecos: indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, etc. Esta escala la constituyen ocho ítems (números 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15).

Para cada ítem, se indica el grado de satisfacción o insatisfacción, posesionándose en una escala de siete puntos: Muy insatisfecho, Insatisfecho, Moderadamente insatisfecho, Ni satisfecho ni insatisfecho, Moderadamente satisfecho, Satisfecho, Muy satisfecho.

2.6.2.1. Corrección

Como se mencionó en el punto anterior, esta escala permite la obtención de tres puntuaciones:

Satisfacción General

Satisfacción Extrínseca

Satisfacción Intrínseca

Esta es una escala aditiva, en la cual la puntuación total se obtiene de la suma de los posicionamientos del encuestado en cada uno de los quince ítems, asignando un valor de 1 a Muy Insatisfecho y correlativamente hasta asignar un valor de 7 a Muy Satisfecho. La puntuación total de la escala oscila entre 15 y 105, de manera que una mayor puntuación refleja una mayor satisfacción general.

Siempre que sea posible es recomendable el uso separado de las subescalas de satisfacción intrínseca y extrínseca. Su corrección es idéntica a la de la escala general, si bien, debido a su menor longitud, sus valores oscilan entre 7 y 49 (satisfacción intrínseca) y 8 y 56 (satisfacción extrínseca). (INSHT, NTP 394, 1995).

2.6.2.2. Valoración

De acuerdo con la Nota Técnica de Satisfacción Laboral, estas puntuaciones no suelen incorporar una gran precisión en cuanto que su base radica en juicios subjetivos y apreciaciones personales sobre un conjunto más o menos amplio de diferentes aspectos del entorno laboral y condicionado por las propias características de las personas. (INSHT, NTP 394, 1995).

Es por ello que esta escala no permite establecer análisis objetivos sobre la bondad o no de las condiciones de trabajo, sin embargo es un buen instrumento para la determinación de las vivencias personales que los colaboradores tienen de aquellas condiciones.

Es interesante la obtención de los tres índices para cada área de una organización, por colectivos relativamente homogéneo, de forma que puedan detectarse de forma rápida posibles aspectos problemáticos.

2.6.2.3. Datos Técnicos

En la tabla siguiente se muestran algunos datos de las escalas que obtuvieron los autores de la escala, los mismos que se han publicado en la Nota Técnica correspondiente, así:

Tabla 8. *Datos Técnicos obtenidos por los autores de la Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction)*

Datos	Satisfacción General	Satisfacción Intrínseca	Satisfacción Extrínseca
Media	70.53	32.74	38.22
Desviación típica	15.42	7.69	7.81
Coeficiente alpha	Entre 0.85 y 0.88	Entre 0.79 y 0.85	Entre 0.74 y 0.78

Fuente: (INSHT, NTP 394, 1995)

2.6.2.4. Relación entre la Escala General de Satisfacción y los factores psicosociales

En distintos estudios llevados a cabo por el CNCT-INSHT se han encontrado correlaciones significativas entre la escala de satisfacción y diferentes aspectos psicosociales del trabajo medidos según el método de evaluación de factores psicosociales del CNCT. Este método estudia siete factores psicosociales del entorno laboral, asignando una mayor puntuación cuanto peor o más nociva es su situación.

Las correlaciones halladas entre la escala de satisfacción y los factores psicosociales se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 9.- *Correlaciones entre la escala de Satisfacción y Factores Psicosociales del Trabajo*

Percentil Obtenido	Satisfacción General	Satisfacción Intrínseca	Satisfacción Extrínseca
Supervisión – Participación	- 0.64 ***	- 0.61 ***	- 0.51 ***
Definición de Rol	- 0.51 ***	- 0.44 ***	- 0.46 ***
Relaciones Personales	- 0.44 ***	- 0.35 ***	- 0.42 ***
Contenido del Trabajo	- 0.38 ***	- 0.43 ***	- 0.19 ***
Interés por el trabajador	- 0.27 ***	- 0.25 ***	- 0.23 ***
Autonomía Temporal	- 0.21 ***	- 0.21 ***	- 0.19 ***
Carga Mental	- 0.17 ***	- 0.10 *	- 0.20 ***

*($p < 0,05$) ; ***($p < 0,001$)

Fuente: (INSHT, NTP 394, 1995)

2.6.3. Encuesta de características socio demográficas

El instrumento fue elaborado considerando tanto las condiciones socio demográficas como las condiciones laborales (ANEXO F).

Las condiciones socio demográficas investigarán las siguientes dimensiones:

Tabla 10.- Dimensiones de condiciones socio demográficas

Sexo	Masculino Femenino
Edad	años cumplidos
Estado Civil	Soltero Casado Unión Libre Divorciado Viudo
Nivel de Educación	Sin educación ó Primaria incompleta Primaria completa Secundaria incompleta Secundaria completa Universitaria incompleta Universitaria completa Posgrado completo

Las condiciones laborales investigarán las siguientes dimensiones:

Tabla 11.- Dimensiones de condiciones laborales

Antigüedad en la empresa	4 meses a 1 año 1 a 1.5 años 1.5 a 2 años 2 a 3 años 3 a 5 años más de 5 años
Departamento de Trabajo	Producción 1 Producción 2 Producción 3 Producción 4 Control de Calidad Logística Mantenimiento
Horario de Trabajo	Diurno (8 hrs) Diurno (+ de 8 hrs) Nocturno (8 hrs) Nocturno (+ de 8 hrs) Rotativo

2.6.4. Pilotaje de los Instrumentos

Procedimiento

Los instrumentos seleccionados (PFSICO V3, Escala General de Satisfacción y la Encuesta socio demográfica, fueron sometidos a un pilotaje en su aplicación con el fin de garantizar que los encuestados estén totalmente claros del objetivo, la forma de aplicación, y la estructura de los ítems.

El pilotaje de los instrumentos se llevó a cabo en 10 colaboradores del área operativa de la Gerencia de Manufactura y Logística de la ciudad de Quito, de diferentes subáreas que no forman parte de la muestra seleccionada, se entregó de forma personal los 3 instrumentos y se les instruyó sobre su aplicación, finalizada la aplicación se recibieron los instrumentos y se pidió una retroalimentación sobre el proceso de aplicación, se tomó nota de las dificultades encontradas por los aplicantes en cuanto a las instrucciones, al contenido de la prueba, a la terminología de la misma, el tiempo de aplicación y se dejó un espacio en esta retroalimentación para que los aplicantes realicen con total libertad la evaluación del proceso.

Para el levantamiento de la información se utilizó un cuestionario estructurado por 11 preguntas (abiertas y cerradas), que me permitió conocer aspectos importantes sobre la estructura, terminología, redacción, extensión, etc. (ANEXO G). El tratamiento de esta información se realizó a través del programa Excel, los resultados se presentan en el ANEXO H, con base en ellos se procedió a realizar cambios de forma en los cuestionarios, mas no en fondo.

2.7. Plan de Análisis

2.7.1. Análisis de Datos

Los análisis estadísticos se realizaron a través de la herramienta SPSS Statistics V23, los mismos son tanto descriptivos como de asociación. La intención de este análisis fue

conocer las características de la población de estudio y obtener las prevalencias respectivas de las variables investigadas

Dentro del análisis de tipo descriptivo se obtuvieron frecuencias, porcentajes y promedios; mientras que para el análisis de asociación se utilizó la asociación estadística significativa así como la identificación de frecuencias y porcentajes.

2.7.2. Esquema – Recolección de Información y análisis de datos

Ilustración 5.- Esquema de recolección de información y análisis de datos



2.7.3. Factibilidad y aspectos éticos

La presente investigación propuesta es factible por que atiende a una problemática actual, cuenta con los recursos necesarios que demandará el proceso, con la disposición del investigador. El investigador proporcionará una información comprensible relacionada con la naturaleza, el propósito, el método utilizado, garantiza a los sujetos de la investigación la

libertad de retirarse cuando así lo consideren, sin la necesidad de culminar con el proyecto en ejecución.

Los resultados obtenidos y toda la información de la investigación será socializada a través de la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional de la mediana empresa.

El desarrollo de la presente investigación se enmarca en el Código de Ética del Investigador (DIA DE LA ETICA MEDICA, 2007) código que menciona:

I. Promoverá y realizará investigaciones que lleven a aumentar el bienestar de la población. Hará buen uso de los fondos otorgados para realizar su investigación.

II. Cumplirá las normas institucionales y gubernamentales que regulan la investigación, como las que velan por la protección de los sujetos humanos, el confort y tratamiento humanos de los sujetos animales y la protección del ambiente.

III. Reportará los hallazgos de su investigación de manera abierta, completa y oportuna a la comunidad científica y compartirá razonablemente sus resultados con otros investigadores.

IV. Describirá sus experimentos tal como los realizó. Mostrará su trabajo, metodología y análisis de la forma más precisa posible.

V. Nunca usará el trabajo de otros como que fuera el suyo propio. Citará adecuadamente las investigaciones relevantes que se hayan publicado previamente.

VI. Tratará los manuscritos y las solicitudes de financiamiento con confidencialidad y evitará su uso apropiado cuando actúe como evaluador.

VII. Revelará los conflictos de intereses que puedan presentarse en sus distintos roles como autor, evaluador y tutor.

VIII. Dará entrenamiento y experiencias a sus aprendices cuando sirva de tutor para aumentar sus habilidades y reconocimientos en la práctica ética de la investigación. Reconocerá apropiadamente las contribuciones de ellos a la investigación.

IX. Incentivará y apoyará la publicación oportuna de resultados de sus aprendices sin imponer restricciones que no se hayan mencionado con anticipación.

X. Creará y mantendrá un ambiente de trabajo que propicie la diversidad cultural sin discriminación de ninguna naturaleza

CAPITULO III.

RESULTADOS

3.1 Presentación y análisis de resultados

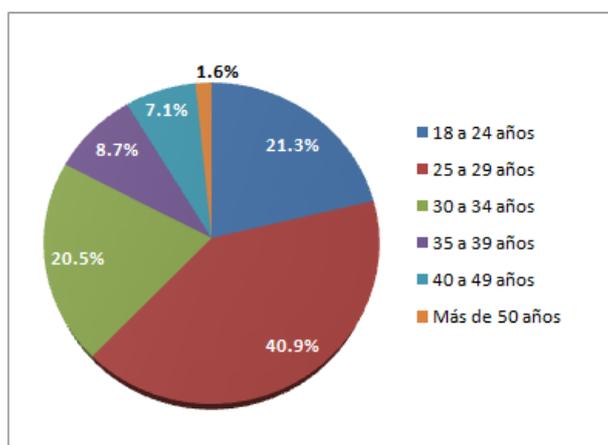
Resultados socio demográficos

El rango de edad que tuvo una mayor participación con un 40.9% en la investigación está entre los 25 y 29 años, el 21.3% tiene una edad entre los 18 y 24 años, el 20.5% tiene entre 30 y 34 años.

Tabla 12.- *Edad de los Trabajadores Operativos Gerencia ML Mediana Empresa*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 18 a 24 años	27	21.3	21.3	21.3
25 a 29 años	52	40.9	40.9	62.2
30 a 34 años	26	20.5	20.5	82.7
35 a 39 años	11	8.7	8.7	91.3
40 a 49 años	9	7.1	7.1	98.4
Más de 50 años	2	1.6	1.6	100.0
Total	127	100.0	100.0	

Ilustración 6.- Edad de los Trabajadores Operativos Gerencia ML Mediana Empresa

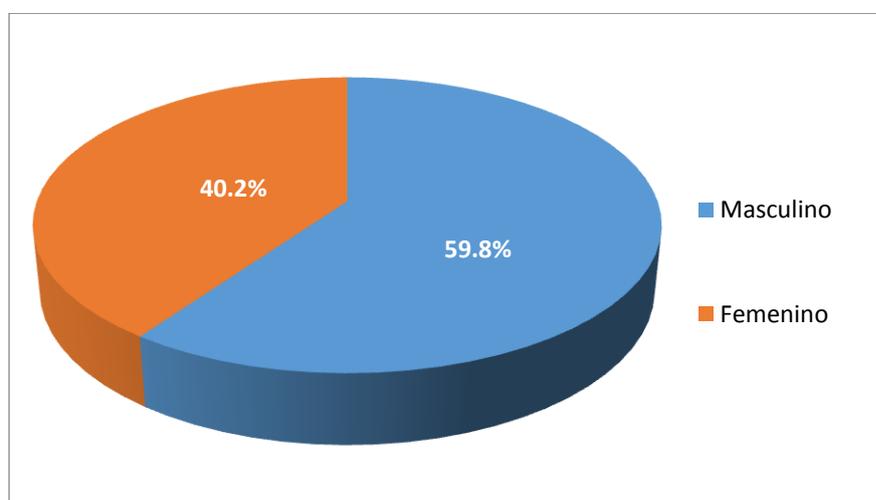


De la población total de 127 colaboradores, 76 individuos son de género masculino que representa el 59.8%, 51 son de género femenino que representa el 40.2%.

Tabla 13.- Género de los Trabajadores Operativos Gerencia M.L Mediana Empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Masculino	76	59.8	59.8	59.8
Femenino	51	40.2	40.2	100.0
Total	127	100.0	100.0	

Ilustración 7.- Género de los Trabajadores Operativos Gerencia ML Mediana Empresa

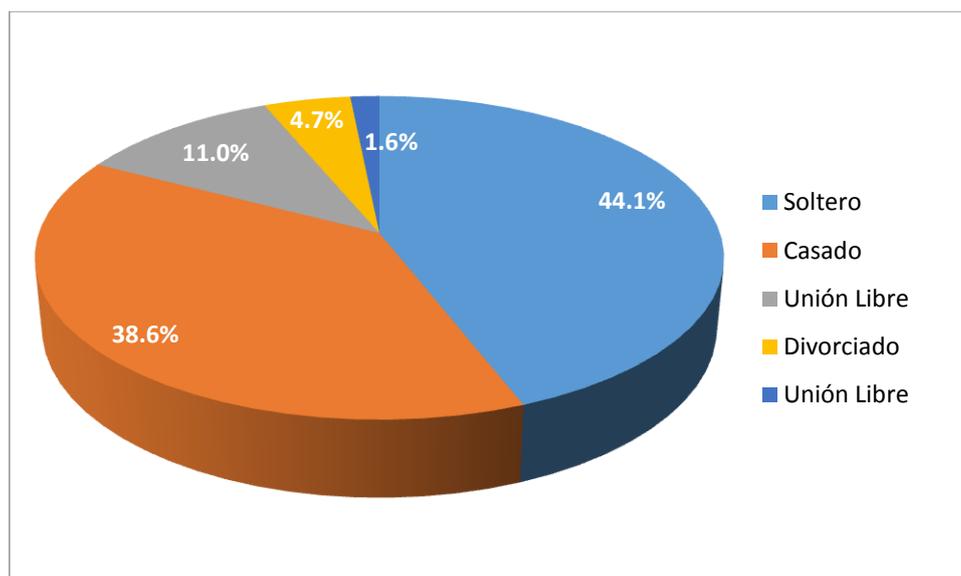


En cuanto a su estado civil se puede observar que el 82.7% está conformado por 56 colaboradores solteros representado por el 44.1% y por 49 colaboradores casados que representa el 38.6%, el 11% es decir 16 colaboradores se encuentra en una relación de unión libre y 6 son divorciados.

Tabla 14.- Estado Civil de los Trabajadores Operativos G.M.L Mediana Empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Soltero	56	44.1	44.1	44.1
Casado	49	38.6	38.6	82.7
Unión Libre	14	11.0	11.0	93.7
Divorciado	6	4.7	4.7	98.4
Unión Libre	2	1.6	1.6	100.0
Total	127	100.0	100.0	

Ilustración 8.- Estado Civil de los Trabajadores Operativos Gerencia ML Mediana Empresa

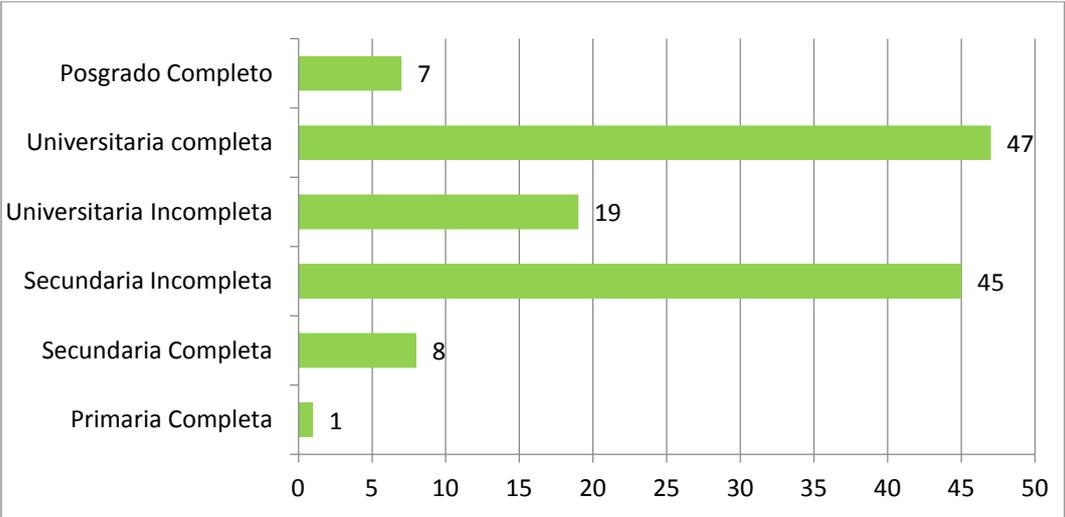


Se observo que el nivel de educación más representativo fue Universitaria Completa con un 37% de los colaboradores que han alcanzado el mismo, el 35.4% termino la secundaria, el 15% no han terminado la universidad, el 6.3% ha terminado la Secundaria, el 5,5% tiene ya un Posgrado y apenas el 0.8% solo ha terminado la primaria.

Tabla 15.- Nivel de Educación de los Trabajadores Operativos G.M.L Mediana Empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Primaria Completa	1	.8	.8	.8
Secundaria Completa	8	6.3	6.3	7.1
Secundaria Incompleta	45	35.4	35.4	42.5
Universitaria Incompleta	19	15.0	15.0	57.5
Universitaria completa	47	37.0	37.0	94.5
Posgrado Completo	7	5.5	5.5	100.0
Total	127	100.0	100.0	

Ilustración 9.- Nivel de Educación de los Trabajadores Operativos Gerencia ML Mediana Empresa

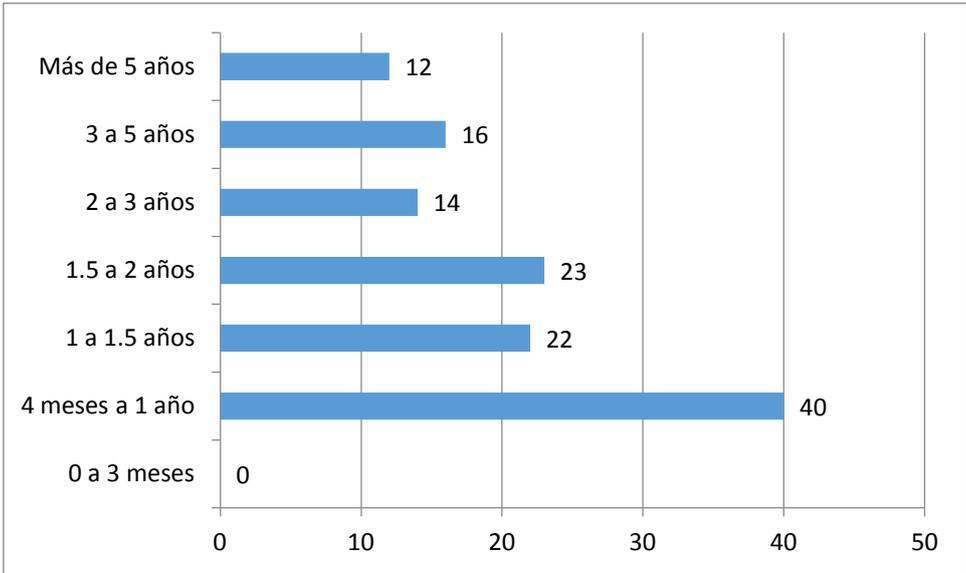


Con respecto a la antigüedad en la empresa se puede observar que 40 participantes que representan el 31.5% tienen entre 4 meses y 1 año, 22 participantes tienen de 1 a 1.5 años representados con el 17.3%, 23 participantes tienen entre 1.5 y 2 años representados con el 18.1%, el 11% tiene de 2 a 3 años en la empresa y el 12.6% tiene entre 3 y 5 años de antigüedad.

Tabla 16.- Antigüedad de los Trabajadores Operativos G.M.L Mediana Empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 4 meses a 1 año	40	31.5	31.5	31.5
1 a 1.5 años	22	17.3	17.3	48.8
1.5 a 2 años	23	18.1	18.1	66.9
2 a 3 años	14	11.0	11.0	78.0
3 a 5 años	16	12.6	12.6	90.6
Más de 5 años	12	9.4	9.4	100.0
Total	127	100.0	100.0	

Ilustración 10.- Antigüedad de los Trabajadores Operativos Gerencia ML Mediana Empresa

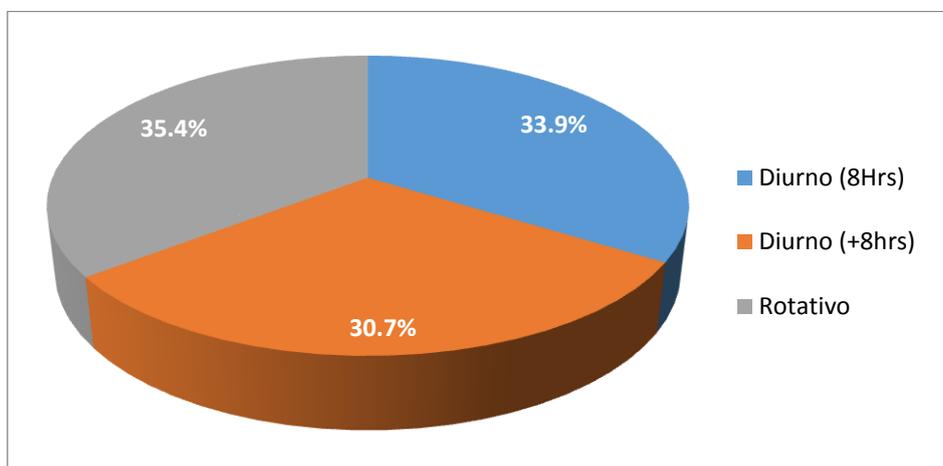


En cuanto al horario de trabajo se puede evidenciar que 43 colaboradores trabajan en un horario diurno de no más de 8hrs de trabajo, representados en el 33.9%; mientras que 39 colaboradores representados por el 30.7% trabajan en un horario diurno de más de 8hrs de trabajo y finalmente 45 colaboradores trabajan en un horario rotativo representados por el 35.4%.

Tabla 17.- Horario de Trabajo de los Trabajadores Operativos G.M.L Mediana Empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Diurno (8Hrs)	43	33.9	33.9	33.9
	Diurno (+8hrs)	39	30.7	30.7	64.6
	Rotativo	45	35.4	35.4	100.0
	Total	127	100.0	100.0	

Ilustración 11.- Horario de trabajo de los Trabajadores Operativos Gerencia ML Mediana Empresa



Resultados factores de riesgo psicosocial

Respecto de la exposición de factores de riesgo psicosocial, en el Factor de Tiempo de trabajo el 66.9% de los participantes se encontró en una situación adecuada, el 26.8% en un riesgo moderado, el 4.7% en un riesgo elevado y el 1.6% en un riesgo muy elevado. En el

Factor de Autonomía se encontró al 87.4% de los colaboradores en una situación adecuada, el 4.7% con un riesgo moderado, el 4.7% en un riesgo elevado y el 3.1% en un riesgo muy elevado.

En el Factor de Carga de Trabajo el 53.5% de los colaboradores se encontró en una situación adecuada, el 31.5% en un riesgo moderado, el 11.8% en un riesgo elevado y el 3.1% en un riesgo muy elevado. En el Factor de Demandas Psicológicas el 71.7% de los participantes estuvieron en una situación adecuada, el 14.2% en un riesgo moderado, el 7.9% en un riesgo elevado y el 6.3% en un riesgo muy elevado.

En cuanto al Factor de Variedad / Contenido de Trabajo, se encontró que el 74.8% de los colaboradores están en una situación adecuada, el 12.6% en un riesgo moderado, el 4.7% en un riesgo elevado y el 7.9% en un riesgo muy elevado. En el Factor de Participación / Supervisión se evidencia que el 19.7% de los colaboradores se encuentran en un riesgo muy elevado, el 28.3% en un riesgo elevado, 22% en un riesgo moderado y apenas el 29.9% en una situación adecuada.

En el Factor de Interés por el Trabajador y Compensación, el 74.8% de los participantes se encontró en una situación adecuada, el 18.9% de los colaboradores en un riesgo moderado, el 4.7% en un riesgo elevado y el 1.6% en un riesgo muy elevado, En el Factor de Desempeño de rol, el 70.1% de los colaboradores se encontraron en una situación adecuada, el 21.3% en un riesgo moderado, el 5.5% en un riesgo elevado y el 3.1% en un riesgo muy elevado.

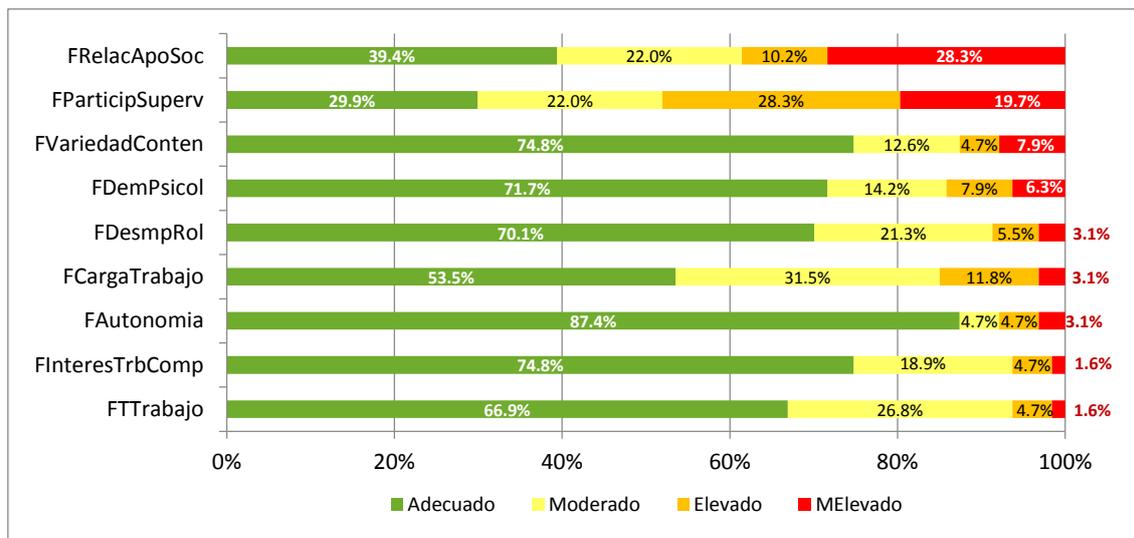
En el Factor de Relaciones y Apoyo Social el 39.4% de los colaboradores estuvieron en una situación adecuada, el 22% con un riesgo moderado, el 28.3% en un riesgo elevado y el 10.2% en un riesgo muy elevado. En cuanto a los niveles de satisfacción, se observó en la satisfacción extrínseca que el 40.2% de los colaboradores se encontraban en una situación

satisfactoria, el 47.2% en una situación intermedia y el 12.6% en una situación nociva. Respecto de la satisfacción intrínseca, el 37.8% de los colaboradores se encontró en una situación satisfactoria, el 51.2% en una situación intermedia y el 11% se encuentra en una situación nociva.

Tabla 18.- Niveles de exposición de Factores de Riesgo Psicosocial

Factores	Riesgo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
F.Tiempo de Trabajo	Adecuado	85	66.9%	66.9%
	Moderado	34	26.8%	93.7%
	Elevado	6	4.7%	98.4%
	MElevado	2	1.6%	100.0%
F.Autonomia	Adecuado	111	87.4%	87.4%
	Moderado	6	4.7%	92.1%
	Elevado	6	4.7%	96.8%
	MElevado	4	3.2%	100.0%
F. Carga de Trabajo	Adecuado	68	53.5%	53.5%
	Moderado	40	31.5%	85.0%
	Elevado	15	11.8%	96.8%
	MElevado	4	3.2%	100.0%
F. Demandas Psicológicas	Adecuado	91	71.7%	71.7%
	Moderado	18	14.2%	85.8%
	Elevado	10	7.9%	93.7%
	MElevado	8	6.3%	100.0%
F.Variedad/ Contenido	Adecuado	95	74.8%	74.8%
	Moderado	16	12.6%	87.4%
	Elevado	6	4.7%	92.1%
	MElevado	10	7.9%	100.0%
F. Participación/ Supervisión	Adecuado	38	29.9%	29.9%
	Moderado	28	22.0%	52.0%
	Elevado	36	28.3%	80.3%
	MElevado	25	19.7%	100.0%
F. Interes por el Trabajador/ Compensación	Adecuado	95	74.8%	74.8%
	Moderado	24	18.9%	93.7%
	Elevado	6	4.7%	98.4%
	MElevado	2	1.6%	100.0%
F.Desempeño de Rol	Adecuado	89	70.1%	70.1%
	Moderado	27	21.3%	91.3%
	Elevado	7	5.5%	96.9%
	MElevado	4	3.1%	100.0%
F.Relaciones y Apoyo Social	Adecuado	50	39.4%	39.4%
	Moderado	28	22.0%	61.4%
	Elevado	13	10.2%	71.7%
	MElevado	36	28.3%	100.0%

Ilustración 12.- Niveles de exposición de Factores de Riesgo Psicosocial



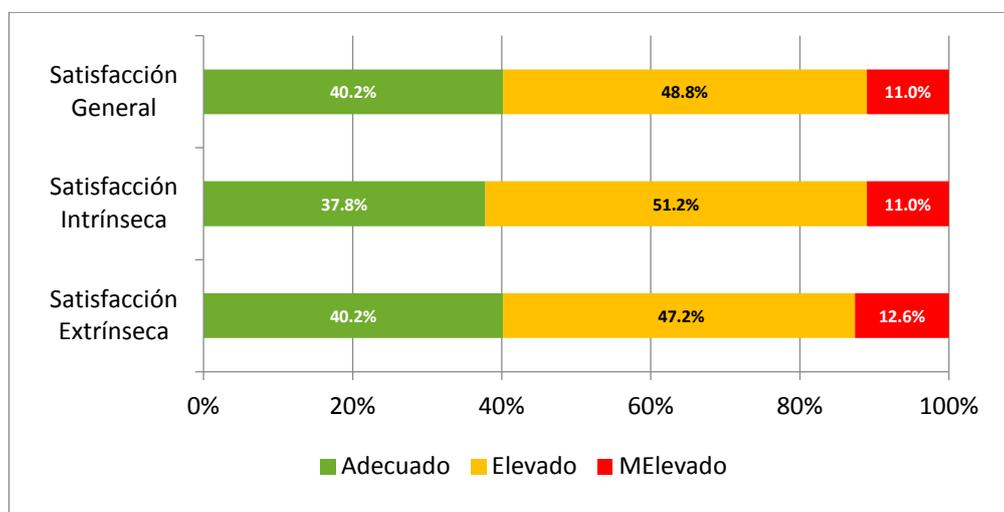
Resultados de satisfacción laboral

Los resultados de la Escala General de Satisfacción, determinaron en la puntuación de Satisfacción General para la Gerencia de Manufactura y Logística, un nivel de satisfacción del 71.10%, diferenciado por categoría donde el 40.2% de los colaboradores se encuentra en una situación satisfactoria, el 48.8% en una situación intermedia y el 11% en una situación nociva.

Tabla 19.- Niveles de satisfacción laboral por puntuación

Puntuaciones	%	Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Satisfacción Extrínseca	71.40%	Situación satisfactoria	51	40.2%	40.2%
		Situación Intermedia	60	47.2%	87.4%
		Situación Nociva	16	12.6%	100.0%
Satisfacción Intrínseca	70.80%	Situación satisfactoria	48	37.8%	37.8%
		Situación Intermedia	65	51.2%	89.0%
		Situación Nociva	14	11.0%	100.0%
Satisfacción General	71.10%	Situación satisfactoria	51	40.2%	40.2%
		Situación Intermedia	62	48.8%	89.0%
		Situación Nociva	14	11.0%	100.0%

Ilustración 13.- Niveles de Satisfacción Laboral por categoría

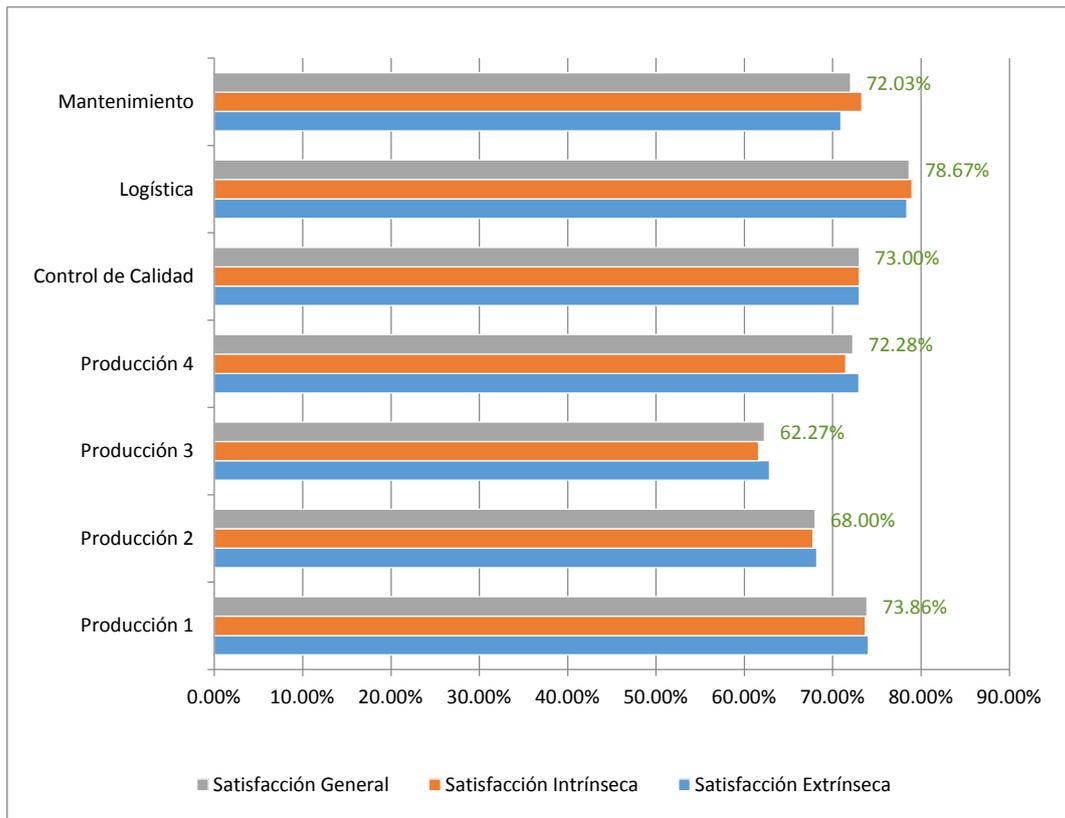


Al analizar este resultado un poco más en detalle se puede observar el nivel de satisfacción a nivel departamental, ubicando al departamento de Producción 3 como el departamento que menor nivel de satisfacción tiene respecto de los demás puesto que alcanza un 62.27%.

Tabla 20.- Porcentajes de Satisfacción Laboral por puntuación y departamento

Departamentos	Satisfacción Extrínseca	Satisfacción Intrínseca	Satisfacción General
Producción 1	74.01%	73.70%	73.86%
Producción 2	68.21%	67.76%	68.00%
Producción 3	62.84%	61.61%	62.27%
Producción 4	72.98%	71.47%	72.28%
Control de Calidad	73.00%	72.99%	73.00%
Logística	78.39%	78.98%	78.67%
Mantenimiento	70.94%	73.28%	72.03%
Promedio Total	71.40%	70.80%	71.10%

Ilustración 14.- Porcentajes de Satisfacción Laboral por puntuación y departamento



Resultados de Asociación Significativa

En la siguiente tabla se muestra la correlación existente entre los Factores de Riesgo Psicosocial y la Escala General de Satisfacción, como puede observarse existen asociaciones moderadas. Las asociaciones de mayor magnitud se muestran en los factores de Variedad/Contenido, Interés por el Trabajador/Compensación y Autonomía. Así también la correlación evidencia que a mayor puntuación en los factores implica mayor riesgo psicosocial, por tanto se espera una menor satisfacción con el trabajo.

Tabla 21.- *Coefficientes de correlación entre los factores de riesgo psicosocial y la Escala General de Satisfacción*

Coeficiente de Correlación de Pearson		Satisfacción extrínseca	Satisfacción Intrínseca	Satisfacción General
FTTrabajo	Correlación de Pearson	-0.15	-0.04	-0.10
	Sig. (bilateral)	0.10	0.64	0.26
FAutonomia	Correlación de Pearson	-,323**	-,366**	-,350**
	Sig. (bilateral)	0.00	0.00	0.00
FCargaTrabajo	Correlación de Pearson	,269**	,205*	,244**
	Sig. (bilateral)	0.00	0.02	0.01
FDemPsicol	Correlación de Pearson	,216*	0.13	,179*
	Sig. (bilateral)	0.01	0.14	0.04
FVariedadConten	Correlación de Pearson	-,454**	-,471**	-,471**
	Sig. (bilateral)	0.00	0.00	0.00
FParticipSuperv	Correlación de Pearson	-0.17	-,203*	-,191*
	Sig. (bilateral)	0.05	0.02	0.03
FInteresTrbComp	Correlación de Pearson	-,409**	-,451**	-,438**
	Sig. (bilateral)	0.00	0.00	0.00
FDesmpRol	Correlación de Pearson	,212*	,201*	,211*
	Sig. (bilateral)	0.02	0.02	0.02
FRelacApoSoc	Correlación de Pearson	0.06	0.05	0.06
	Sig. (bilateral)	0.51	0.57	0.53

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

* La correlación es significativa en el nivel 0.05 (2 colas).

Para entender a profundidad los resultados que arrojó esta investigación de la Gerencia de Manufactura y Logística de la mediana empresa, en el ANEXO I se muestran los resultados por Departamento, tanto de la exposición de factores de riesgo psicosocial, la escala de satisfacción y los correspondientes coeficientes de correlación entre las variables.

3.2 Aplicación práctica

Para analizar los resultados a nivel general de la Gerencia de Manufactura y Logística, respecto de los Factores de Riesgo Psicosocial, se ha considerado como factores riesgosos aquellos que evidencien riesgo elevado y riesgo muy elevado. Una vez realizado el análisis de las 9 dimensiones, se pueden identificar que en la dimensión de Participación y Supervisión existe presencia de riesgo muy elevado con el 19.7%, riesgo elevado de 28.3%, 22% de riesgo moderado y el 29.9% se encuentra en una situación adecuada.

Así también la dimensión de Relaciones y Apoyo Social evidencia la presencia de un riesgo muy elevado del 28.3%, el 10.2% de riesgo elevado, 22% de riesgo moderado y el 39.4% se encuentra en una situación adecuada. Por otro lado en la dimensión de Demandas Psicológicas se identifica un riesgo muy elevado del 6.3%, riesgo elevado del 7.9%, el 14.2% de riesgo moderado y el 71.7% se encuentra en una situación adecuada. La dimensión de Variedad/Contenido es el inmediato siguiente que presenta el 7.9% de riesgo muy elevado, 4.7% de riesgo elevado, el 12.6% de riesgo moderado y el 74.8% en una situación adecuada.

Las demás dimensiones si bien tienen presencia de riesgos, tienen un alto porcentaje de encontrarse en una situación adecuada, por ello se dará énfasis en los factores riesgosos, antes mencionados.

Después del análisis general se procedió a revisar en detalle cada factor riesgoso, es así que se pudo identificar tres departamentos donde se plantea aplicar acciones preventivas, como parte de la estrategia de intervención. En el departamento de Producción 3 se evidencia como factores riesgosos a la Participación y Supervisión, las Relaciones y Apoyo Social y la Variedad/Contenido.

En el departamento de Producción 4 los factores riesgosos identificados fueron la Participación y Supervisión, las Relaciones y Apoyo Social y las Demandas Psicológicas.

En el departamento de Control de Calidad el factor de Participación y Supervisión, las Relaciones y Apoyo Social y la Variedad/Contenido se identifican como riesgosos

Debido a que los departamentos anteriormente mencionados son áreas que tienen la producción más importante de la compañía debido a la demanda de productos de reposición de corto tiempo, y el nivel de control en la calidad de los mismos, se plantea flexibilizar de manera progresiva el nivel de supervisión delegando las responsabilidades de forma individual, logrando que cada colaborador se haga responsable del cumplimiento de las metas

asignadas en el tiempo definido, sin depender del seguimiento de la línea de supervisión. A su vez se puede definir un comité de planificación que permita canalizar la participación de los trabajadores, de tal forma que se pueda evidenciar la implementación de sus ideas u opiniones en casos de reorganización, introducción de mejores formas de hacer las cosas.

Por otro lado es importante tener un acercamiento, cuanto antes, con las líneas de supervisión para alinear el interés de la compañía por que siempre se generen las mejores condiciones de trabajo, sensibilidad ante las problemáticas personales, apoyo y reconocimiento al trabajo realizado, garantizando un trato justo y no discriminatorio.

3.3 Discusión de Resultados

De acuerdo con el Estudio de los factores de riesgo psicosocial realizada por Christian Moreno Alarcón en la empresa Delltex Industrial S.A. – Planta de Cumbaya, mediante la metodología de evaluación F-PSICO en una muestra total de 111 trabajadores, se evidencia que en el factor de Supervisión-Participación, existió un 7,32% de trabajadores en situación nociva o riesgo alto y se aprecia un significativo 24,39% en situación intermedia (Moreno Alarcón, 2013); en mi estudio encontré que el factor de Supervisión-Participación tiene un 19.7% en un riesgo muy elevado y un 28.3% en riesgo elevado.

En otro estudio realizado en la Agencia Norte de la Empresa Casabaca S.A., en una población de 81 colaboradores, específicamente en el grupo de producción de servicio se observó que en el factor de Autonomía Temporal, el 36.59% recae en el nivel de situación intermedia; el 39,02% se encuentran en el nivel satisfactorio y apenas el 24,39% del personal de producción se encuentran en una situación nociva que, para Villamarín Johanna, en relación al total de la población es un porcentaje a considerar para plantear algunas medidas correctivas de forma inmediata y evitar complicaciones en porcentaje de personas.

(Villamarín Jimenez, 2014); En cuanto a los resultados que arrojó mi estudio al respecto de este factor se puede mencionar que el 87.4% de los trabajadores se encuentra en una situación adecuada, el 4.7% en un riesgo moderado, el 4.7% en un riesgo elevado un apenas un 3.2% en un riesgo muy elevado, situación que se tomará en consideración para los análisis de intervención correspondientes.

Villagómez Valle Santiago en su estudio sobre la satisfacción laboral en las Empresas Alvarado del sector automotriz en la ciudad de Ambato, utilizando la Escala General de Satisfacción en una muestra total de 209 trabajadores (Villagómez Valle, 2012), evidenció que el nivel de satisfacción general del personal operativo alcanzó un puntaje promedio de 73.5; mi investigación arrojó un nivel de satisfacción en los trabajadores operativos de la Gerencia de Manufactura y Logística de un 71.10%.

CAPITULO IV.

DISCUSIÓN

4.1 Conclusiones

- El propósito de la investigación fue analizar la incidencia de los factores de riesgo psicosocial en la satisfacción Laboral de los trabajadores. En el análisis general de toda la gerencia mediante la asociación significativa, el coeficiente de correlación más alto fue de -0.471 en el nivel 0.01 (2 colas) entre el factor de riesgo Variedad / Contenido y la Satisfacción General, así también se evidenció un coeficiente de correlación de -0.438 en el nivel 0.01 (2 colas) en el factor Interés por el Trabajador / Compensación; a nivel departamental no necesariamente se identifican los mismos coeficientes y en los mismos valores, sin embargo existen correlaciones moderados adicionalmente en el factor de Desempeño de Rol y Satisfacción Extrínseca, por ello puedo concluir que se comprobó la hipótesis.
- Se cumplió con el objetivo de evaluar los factores de riesgo psicosocial, identificando niveles de Riesgo Elevado o Muy Elevado en los siguientes factores: Participación y Supervisión, Relaciones y Apoyo Social, Demandas Psicológicas, Variedad / Contenido.
- El factor de Riesgo Psicosocial Participación y Supervisión, está presente en el 48% de los trabajadores, con mayor porcentaje en los departamentos de Producción 3, Producción

4, Control de Calidad y Logística. El factor de Riesgo Psicosocial Relaciones y Apoyo Social está presente en el 38.5% de los trabajadores con mayor presencia en los departamentos de Producción 3, Producción 4 y Control de Calidad.

- La evaluación de los niveles de satisfacción laboral evidencian un 71.10% de satisfacción general, dentro del cual el 11% se encuentran en una situación nociva, el 62% en una situación intermedia y el 51% en una situación satisfactoria.
- Los departamentos con más bajo nivel de satisfacción general consolidada es el Departamento de Producción 3, Producción 2 y Producción 4. Sin embargo al momento de analizar de forma individual cada departamento se pudo observar que hay si bien su nivel de satisfacción es bueno, si existe un nivel de insatisfacción laboral que se oculta en la satisfacción extrínseca, debido a la adecuada situación que puede evidenciar otros factores que forman parte de la satisfacción extrínseca.
- El Departamento de Control de Calidad, si bien tiene un 73% de satisfacción extrínseca, cuando analizamos la presencia de factores de riesgo psicosocial se evidencia que al tener varios factores de riesgo que influyen en la satisfacción extrínseca con altos niveles de situación adecuada como Autonomía con un 88.2%, previene un nivel de insatisfacción más elevado.
- El Departamento de Producción 4, tiene un 72.98% de satisfacción extrínseca, y en cuanto a la presencia de factores de riesgo psicosocial los factores con niveles altos en situaciones adecuadas son Autonomía con 90.7%, Tiempo de Trabajo con el 70.4%, previene un nivel de insatisfacción más elevado.
- En este tipo de compañías el género más representativo es el masculino con el 59.8%, el estado civil más común es soltero en un 44.1%, y el 38.6% son casados, los perfiles requeridos en su mayoría demandan trabajadores con un nivel de educación culminado,

por ello el 37% ha terminado la Universidad y el 35.4% al menos ha culminado la secundaria.

4.2 Recomendaciones

- Analizar y discutir junto con el área de Seguridad y Salud Ocupacional los resultados obtenidos, y definir un cronograma de presentación de resultados con los trabajadores de cada uno de los departamentos, con la finalidad de identificar las situaciones percibidas como riesgosas, asegurando que los planes de acción a definir puedan sean alcanzables.
- El área de Gestión Humana de la empresa, deberá evaluar a los trabajadores periódicamente (3 meses), a través de buzones, reuniones o encuestas, con el fin de medir su nivel su satisfacción laboral referente a los canales de participación, a la delegación de responsabilidades por parte de su línea de supervisión, pudiendo realizar un plan de acción correctiva si fuese necesario para promover su interés y satisfacción laboral.
- Las jefaturas de segunda línea deben explicar con claridad a las líneas de supervisión, el programa de reconocimiento formal e informal con el que cuenta la compañía, de forma que ellos siendo el ejemplo puedan promover un adecuado y oportuno reconocimiento a todo nivel.
- Las líneas de supervisión deben asegurar el entendimiento por parte de los trabajadores respecto de los métodos de trabajo y los objetivos en cantidad, calidad y plazo de cumplimiento. Comprobar y garantizar que la información llega con claridad (no sólo que se ha comunicado)
- El Comité de Ética de la empresa deberá diseñar una campaña para promover el Código de Ética vigente y asegurar que se realicen las comunicaciones oportunas en caso conflictos, discriminación, etc.

- El Comité de Eventos Sociales deberá fomentar la participación de un mayor número de trabajadores en las actividades extra laborales diseñados por la empresa, tales como: campeonatos de futbol, festejo de cumpleaños y otras actividades de recreación y relacionamiento interno.

MATERIALES DE REFERENCIA

Trabajos citados

- Abrajan Castro, M. G., Contreras Padilla, J. M., & Montoya Ramirez, S. (Enero - Junio de 2009). Grado de Satisfacción Laboral y Condiciones de Trabajo: Una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 14(1), 105-118.
- Alonso Martin, P. (Noviembre de 2006). *Diferencias en la percepción de la satisfacción laboral en una muestra de personal de Administración*. Recuperado el 09 de 05 de 2015, de Boletín de Psicología No. 88: <http://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N88-3.pdf>
- Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR*. Obtenido de http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf
- Atalaya Pisco, M. C. (Setiembre de 1999). Satisfacción Laboral y Productividad. *Revista Psicología, Año III(5)*, 4 - 6.
- Bilbao Pérez, J., Daza Martín, F., Nogareda Cuixart, C., & Sancho Figueroa, T. (2006). *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*. Recuperado el 03 de Mayo de 2015, de INSHT: <http://www.insht.es/portal/site/insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?vgnextoid=3cc5683412786110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD&vgnnextchannel=8c195dcba9263110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD>
- Blakman Briones, T. I. (2014). *Como afectan los riesgos psicosociales en el rendimiento laboral de los conductores de la empresa de transporte Mamut Andino*. Obtenido de Tesis de Grado previo a la obtención del título de Magíster en Seguridad, Higiene Industrial y Salud Ocupacional: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/3864/1/cd52.BLAKMAN%20BRIONES%20TEODORO%20IVAN.pdf>
- Blum, M., & Naylor, J. (1992). *Psicología Industrial. Sus fundamentos teóricos y sociales* (2° ed.). Mexico: Trillas.
- Boluarte, A. (2014). Propiedades psicométricas de la Escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall, versión en español. *Med Hered*, 25; 80-84.
- Briones, G. (2002). *Epistemología de las Ciencias Sociales. Programa de Especialización en Teorías, Métodos y Técnicas de Investigación Social*. Bogota, Colombia: ARFO Editores e Impresores Ltda.
- Bungel, M. (1993). *Sociología de la Ciencia*. Buenos Aires: Ediciones Siglo Veinte.
- Carayon, P., Haims, M. c., & Yang, C. L. (2001). *The International Encyclopedia of Ergonomics and Human Factors* (Vol. Psychosocial work factors and work organization.). London: In W. Karwowski.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional - La dinámica del éxito en las organizaciones* (Segunda ed.). (P. Mascaró Sacristán, Trad.) México: Mc Graw Hill.
- CROEM. (s.f.). 2. *Carga de trabajo: Definición de carga física y mental*. Obtenido de Prevención de Riesgos Ergonómicos: <http://www.croem.es/prevergo/formativo/2.pdf>
- Cuadra, A., & Veloso, C. (Julio de 2007). Liderazgo, Clima y Satisfacción Laboral. *Universum*, 2, 40 - 56.

- D'Anello, S. (2000). Estrés Ocupacional y Satisfacción Laboral en Médicos del Hospital Universitario de Los Andes. *MedULA - Revista de Facultad de Medicina*, 9(1-4).
- DIA DE LA ETICA MEDICA. (Octubre de 2007). Obtenido de Adaptado de: <http://www.ethics.iit.edu/codes/coe/amer.so>:
http://www2.ula.ve/cdcht/dmdocuments/codigo_etica_investigador.pdf
- El ruido en el Trabajo*. (s.f.). Recuperado el 17 de 05 de 2015, de Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo: https://osha.europa.eu/es/topics/noise/problems_noise_cause_html
- Estres y riesgos psicosociales*. (s.f.). Obtenido de Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo: https://osha.europa.eu/es/topics/stress/definitions_and_causes
- Ferrer Puig, R., Guilera Ferré, G., & Però Cebollero, M. (Abril de 2011). *Universitat de Barcelona*. Obtenido de Propiedades Psicométricas del Instrumento de Valoración de Riesgos Psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (FPSICO): <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NOVEDADES%20EDITORIALES/FPsico/Informe%20justificaci%C3%B3n.pdf>
- García Viamontes, D. (Julio de 2010). *Satisfacción Laboral*. Obtenido de Una aproximación teórica, en Contribuciones a las Ciencias Sociales: www.eumed.net/rev/cccs/09/dgv.htm
- García, A., & Ovejero, B. (2000). *Feedback laboral y satisfacción*. Obtenido de Universidad de Oviedo España: <http://www3.uniovi.es/~Psi/REIPS/v1n0/art3.htm>
- Gil-Monte, P. R. (Abril de 2009). *Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública*. Recuperado el 22 de 05 de 2015, de Rev. Esp. Salud Pública Madrid (online): http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1135-57272009000200003&script=sci_arttext
- Gil-Monte, P. R. (2012). *Riesgos Psicosociales en el Trabajo y Salud Ocupacional*. Recuperado el 21 de 05 de 2015, de Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v29n2/a12v29n2>
- Gómez Rojas, P., Hernández Guerrero, J., & Méndez Campos, M. D. (2014). Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Area de la Minería. *Ciencia & Trabajo*, AÑO 16(49), 14 - 15.
- Hu L., T., & Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling*, 1-55.
- Hugo C., F. (Noviembre de 2007). *Estudio de factores de riesgos psicosocial de una empresa de servicios aeroportuarios*. Obtenido de Tesis de Grado para la obtención de Magister en Salus, Seguridad y Ambiente: <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/158/1/86751.pdf>
- INSHT. (1989). *NTP 260*. Obtenido de Trabajo a turnos: efectos médico-patológicos: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/201a300/ntp_260.pdf
- INSHT. (1995). *NTP 388*. Obtenido de Ambigüedad y conflicto de rol: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_388.pdf

- INSHT. (1995). *NTP 394*. Obtenido de Satisfacción laboral: escala general de satisfacción:
http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_394.pdf
- INSHT. (1997). *NTP 455*. Obtenido de Trabajo a turnos y nocturno: aspectos organizativos:
http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_455.pdf
- INSHT. (1998). *NTP 502*. Obtenido de Trabajo a turnos: criterio para su análisis:
http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/501a600/ntp_502.pdf
- INSHT. (2001a). *Introducción a la prevención de riesgos laborales de origen psicosocial*. Obtenido de Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- INSHT. (2002). *La carga mental de trabajo*. Obtenido de Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- INSHT. (2002). *La carga mental de trabajo*. (I. Madrid, Ed.) Recuperado el 19 de 05 de 2015, de Documentos Divulgativos:
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Psicosociologia/La%20carga%20de%20trabajo%20mental/carga%20mental.pdf>
- INSHT. (2005). *NTP 703*. Obtenido de El método COPSOQ de evaluación de riesgos psicosociales:
http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_703.pdf
- INSHT. (2008). *VI Encuesta de Condiciones de Trabajo*. Recuperado el 21 de 05 de 2015, de Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales - Madrid:
http://www.insht.es/Observatorio/Contenidos/InformesPropios/Desarrollados/Ficheros/Informe_VI_ENCT.pdf
- INSHT. (2011). *NTP 916*. Obtenido de El descanso en el trabajo (I): pausas:
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NTP/NTP/Ficheros/891a925/916w.pdf>
- INSHT. (2012). *NTP 926*. Obtenido de Factores psicosociales: metodología de evaluación:
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NTP/NTP/926a937/926w.pdf>
- INSHT. (s.f.). *Ergonomía*. Obtenido de
<http://www.insht.es/portal/site/Ergonomia2/menuitem.8b2d6abdbe4a374bc6144a3a180311a0/?vgnnextoid=34634bf28a3d2310VgnVCM1000008130110aRCRD>
- Kalimo, R., El Batawi, M. A., & Cooper, C. L. (1988). *Los factores psicosociales en el trabajo*. Ginebra: Organización Mundial de la Salud.
- Lara Sotomayor, J., & Pando Moreno, M. (2014). El Mobbing y los Síntomas de Estrés en Docentes Universitarios del Sector Público. *Ciencia Y trabajo*, 43-48.
- Lara Sotomayor, J. E. (Noviembre de 2013). Tesis Doctorado : Mobbing y Estres en Docentes Universitarios de Quito en el 2013; Universidad de Guadalajara. Quito.

- Luceño Moreno, L., Martín García, J., Rubio Valdehita, S., & Díaz Ramiro, E. (s.f.). *Factores Psicosociales en el Entorno Laboral, Estrés y Enfermedad*. Obtenido de Universidad Complutense de Madrid: <http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/1071126.pdf>.
- Mansilla Izquierdo, F. (03 de 2004). *El riesgo psicosocial en el trabajo: Una realidad emergente*. Recuperado el 20 de 05 de 2015, de Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=265019661001>
- Mansilla Izquierdo, F. (s.f.). *Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica*. Recuperado el 17 de 05 de 2015, de Psicología On Line: <http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/>
- Mansilla Izquierdo, F., & Favieres Cuevas, A. (s.f.). *Factores de riesgo psicosocial en el Trabajo*. Recuperado el 16 de Mayo de 2015, de <http://www.madridsalud.es/publicaciones/saludpublica/RiesgosPSICOSOCIALES.pdf>
- Monte, G. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Esp. Salud Pública*(83), 169-173.
- Moreno Jimenez, B. (2011). *Factores y riesgos laborales psicosociales: Conceptualización, historia y cambios actuales*. Obtenido de Medicina y Seguridad del Trabajo: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500002&lng=es&nrm=iso. ISSN 0465-546X
- Moreno Jiménez, B., & Baez León, C. (30 de Noviembre de 2010). *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo*. Recuperado el 03 de Mayo de 2015, de INSHT: http://www.researchgate.net/profile/Bernardo_Moreno-Jimenez/publication/236151656_factores_y_riesgos_psicosociales_formas_consecuencias_INSHT/links/0deec5166da54c17aa000000.pdf.
- (2007). Motivación y Satisfacción en el Trabajo. En O. Del Castillo Carranza, & O. Bojórquez Camacho, *Programa de Estudio : El Comportamiento Humano en las Organizaciones* (págs. 129-180). Mexico.
- Nogareda Cuixant, C. (2006). *Psicosociología del Trabajo* (2da.edición ed., Vols. NIPO 211-06-051-3).
- O.I.T. (1986). Factores psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y control. *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*.
- O.I.T. (1986).
- O.I.T. (1998). *Enciclopedia de la Seguridad y la Salud en el Trabajo*.
- O.I.T. (2001). *Factores ambientales en el lugar de trabajo. Repertorio de recomendaciones prácticas de la OIT*. Recuperado el 18 de 05 de 2015, de <http://www.upch.edu.pe/faest/images/stories/upcyd/sgc-sae/normas-sae/OIT.pdf>
- O.I.T. (SN). La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género. *Hoja Informativa*, 1-2.
- O.I.T. (SN). La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género. *Hoja Informativa*, 1-2.
- O.I.T. (SN). La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género. *Hoja Informativa*, 1-2.

- OMS, Leka BA, S., Griffiths, A., & Cox, T. (s.f.). *La organización del trabajo y el estrés*. Obtenido de Instituto de Trabajo, Salud y Organizaciones: http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1
- OREALC. (2005). *Condiciones de Trabajo y Salud Docente*. UNESCO, Oficina Regional de Educación de la UNESCO para América Latina y el Caribe OREALC. Chile: Imprenta Alfabetas Artes Gráficas.
- Ory D., T., & Mokhtarian P., L. (2010). The impact of non-normality, sample size and estimation technique on goodness-of-fit measures in structural equation modeling: evidence from ten empirical models of travel behavior. *Quality & Quantity*, 427-445.
- Q.E.S.A. (2014). Estudio de clima organizacional. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Robbins, S. (1994). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall.
- Robbins, S. (1998). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). Las actitudes y la satisfacción en el trabajo. En *Comportamiento Organizacional* (B. E. Javier, Trad., Decimotercera ed., págs. 72-92). México: Pearson Educacion.
- Rolo Gonzalez, G., Diaz Cabrera, D., & Hernandez Fernaud, E. (2009). *Desarrollo de una Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo (ESCAM)*. Obtenido de Rev. Psicol. Trab. Organ. (online): http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622009000100004&lng=es&nrm=iso
- Sanchez, A., & Muñoz, A. (2006). *Salud Laboral: Autoeficacia, ansiedad y satisfacción*. España: Salamanca : Amarú 2006.
- Sarango Mero, J. A. (2013). *Tesis de Grado*. Recuperado el 23 de 05 de 2015, de Como afecta los turnos rotativos en el establecimiento de las relaciones familiares en los trabajadores de vigilancia: <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6032/1/UPS-QT03822.pdf>
- Sauter, S. L., Murphy, L. R., Hurrell, J. J., & Levi, L. (s.f.). *Factores psicosociales y de organización*. Obtenido de <http://www.uv.es/~meliajl/MASTERCompl1/34OITFactPs.pdf>
- Secretaria de Accion Sindical, S. L. (2006). *Manual de Riesgos Psicosociales en el Mundo Laboral*. Aragon: UGT Aragon.
- SENPLADES. (2013). *Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017*. Recuperado el 30 de 05 de 2015, de Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo - Ecuador: objetivos.buenvivir.gob.ec/pnbv-12objetivos/
- Staw, B. M., & Ross, J. (Aug de 1985). *Journal of Applied Psychology*. Obtenido de Stability in the midst of change: A dispositional approach to job attitudes: <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.70.3.469>
- Suárez Tunanñaña, A. (2013). Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center de Lima. *Psiquemag*, 33-50.
- UGT, O. d. (2012). *Factores Psicosociales*. Obtenido de Salud Laboral: http://www.ugtbalears.com/es/PRL/Publicaciones/Fichas/1-12_%20factores%20psicosociales.pdf

Villaseñor, B. (19 de 04 de 2013). *Salud laboral: La temperatura en el trabajo*. Obtenido de <http://www.uhmasalud.com/bid/285662/salud-laboral-la-temperatura-en-el-trabajo>

Weinert, A. B. (1987). *Manual de Psicología de la Organización*. Barcelona: Herder.

WordPress. (s.f.). *Factores de la motivacion*. Obtenido de WordPress: <http://pymeactiva.info/2011/08/24/factores-de-la-motivacion/>

Wordpress.com. (9 de 11 de 2009). *Teoría de motivación de Herzberg*. Recuperado el 09 de 05 de 2015, de <https://sociologiaempresa09.wordpress.com/2009/11/09/teoria-de-motivacion-de-herzberg/>