

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 OPERATIVOS DE UNA EMPRESA DE
SERVICIOS”**

Realizado por:

PEDRO VINICIO MEJIA SALGADO

Director del proyecto:

DR. JUAN EDUARDO LARA SOTOMAYOR

Como requisito para la obtención del título de:

MAGISTER EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Quito, 11 de julio del 2015

DECLARACIÓN JURAMENTADA

Yo Pedro Vinicio Mejía Salgado, con cédula de identidad # 1710014075 declaro bajo juramento que el trabajo aquí desarrollado es de mí autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o 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 normatividad institucional vigente.

Pedro Vinicio Mejía Salgado

C.I. 1710014075

DECLARATORIA

El presente trabajo de investigación de fin de carrera, titulado:

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

Realizado por:

PEDRO VINICIO MEJIA SALGADO

Como requisito para la obtención del título de: **MAGISTER EN SEGURIDAD Y SALUD
OCUPACIONAL**

Ha sido dirigido por el profesor

Juan Lara Sotomayor

Quien considera que constituye un trabajo original de su autor.

.....
Juan Lara Sotomayor

Quito, 11 de julio del 2015

DECLARATORIA PROFESORES INFORMANTES

Los profesores informantes:

ANA MARGARITA ESPÍN ANDRADE

JUAN CARLOS FLORES DIAS

Después de revisar el trabajo presentado,

Lo han calificado como apto para su defensa oral ante

El tribunal examinador.

ANA MARGARITA ESPÍN

JUAN CARLOS FLORES DIAS

ANDRADE

Quito, 11 de julio del 2015

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo a toda mi familia, quienes permanentemente han sabido darme su apoyo para seguir alcanzando las metas trazadas.

A mi hijo Camilo por ser la inspiración de ser cada día mejor.

A mi eterno amigo Diego y a mis abuelitos quienes desde el cielo nos cuidan y nos dan la fuerza para seguir adelante.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por permitirme culminar esta etapa y cumplir este objetivo.

Al profesor Juan Lara Sotomayor por su acertada dirección de tesis.

A mis compañeros con quienes nos apoyamos en todo momento de la carrera.

A la Universidad Internacional SEK por su esfuerzo permanente en lograr un sociedad mejor.

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

CAPITULO I.....	1
1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. El problema de investigación.....	3
1.1.1. Planteamiento del problema	3
1.1.1.1. Diagnóstico.....	4
1.1.1.2. Pronóstico	5
1.1.1.3. Control de pronóstico	5
1.1.2. Objetivo General.....	5
1.1.3. Objetivos específicos	5
1.1.4. Justificaciones.....	6
1.2. Marco Teórico.....	7
1.2.1. Estado actual del conocimiento sobre el tema.....	7
1.2.2. Adopción de una perspectiva teórica	10
1.2.3. Hipótesis.....	36
1.2.4. Identificación y caracterización de variables.....	37
CAPITULO II.....	40
2. MÉTODO.....	40
2.1. Nivel de estudio.....	40
2.2. Modalidad de investigación	40
2.3. Método.....	41
2.4. Población y muestra	41
2.5. Selección de instrumentos de investigación	46
CAPITULO III.....	61
3. RESULTADOS	61
3.1. Presentación y análisis de resultados.....	61
3.1.1. De las características sociodemográficas y laborales	61
3.1.2. De los factores de riesgo psicosocial.....	62
3.1.3. De la satisfacción laboral.....	66
3.1.4. De la asociación estadística significativa entre riesgos psicosocial y satisfacción laboral	69

3.1.5.	De los factores de riesgo psicosocial y el tiempo de trabajo (antigüedad)...	70
3.2.	Aplicación práctica.....	76
CAPITULO IV		80
4. DISCUSIÓN		80
4.1.	Conclusiones	82
4.2.	Recomendaciones.....	85
TRABAJOS CITADOS		¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Condiciones negativas pos gradistas que laboran en el Hospital Eugenio Espejo	7
Tabla 2.	Relación entre variables influyentes, determinantes y condicionadas y la satisfacción e insatisfacción laboral.....	26
Tabla 3.	Teoría bifactorial de Herzberg.....	27
Tabla 4.	Identificación de variables	37
Tabla 5.	Operacionalización de variables	37
Tabla 6.	Mediciones e instrumentos.....	47
Tabla 7.	Factores de riesgo psicosocial - Ítems FPSICO	53
Tabla 8.	Coeficientes de fiabilidad alfa de Cronbach para cada uno de los factores	54
Tabla 9.-	Encuesta de satisfacción laboral.....	56
Tabla 10.	Datos técnicos escala de satisfacción laboral	58
Tabla 11.	Coeficientes de correlación entre el FPSICO y la Escala de Satisfacción.....	59
Tabla 12.	Aspectos demográficos población estudiada.....	61
Tabla 13.	Factores de riesgo psicosocial - Tiempo de trabajo.....	63
Tabla 14.	Factores de riesgo psicosocial - Autonomía.....	63
Tabla 15.	Factores de riesgo psicosocial - Carga de trabajo.....	64
Tabla 16.	Factores de riesgo psicosocial - Demandas psicológicas.....	64
Tabla 17.	Factores de riesgo psicosocial - Variedad y contenido	64
Tabla 18.	Factores de riesgo psicosocial - Participación supervisión	65
Tabla 19.	Factores de riesgo psicosocial - Interés por el trabajador	65
Tabla 20.	Factores de riesgo psicosocial - Desempeño de rol	65
Tabla 21.	Relaciones y apoyo social	66
Tabla 22.	Resumen resultado riesgos psicosociales.....	66
Tabla 23.	Satisfacción laboral - General	67
Tabla 24.	Satisfacción laboral - Extrínseca	67
Tabla 25.	Satisfacción laboral - Intrínseca	67
Tabla 26.	Resumen resultados satisfacción laboral.....	68
Tabla 27.	Antigüedad - Tiempo de trabajo	70
Tabla 28.	Antigüedad - Autonomía.....	71

Tabla 29. Antigüedad - Carga de trabajo.....	71
Tabla 30. Antigüedad - Demandas psicológicas	72
Tabla 31. Antigüedad - Variedad y Contenido	73
Tabla 32. Antigüedad - Participación y supervisión	74
Tabla 33. Antigüedad - Interés por el trabajador	74
Tabla 34. Antigüedad - Desempeño de rol	75
Tabla 35. Antigüedad - Relaciones y apoyo social	76

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Agrupación general de los factores psicosociales	15
Gráfico 2. Factores psicosociales en el trabajo	16
Gráfico 3. Factores psicosociales y sus consecuencias	17
Gráfico 4. Proceso de estrés de riesgo psicosocial.....	20
Gráfico 5. Modelo demanda-control-apoyo social, Karasek y Johnson, 1986	23
Gráfico 6. Pirámide de Maslow	25
Gráfico 7. Resultados del pilotaje	43
Gráfico 8. Fases del estudio psicosocial	48
Gráfico 9. Resultados de riesgos psicosociales FPSICO.....	62
Gráfico 10. Resumen resultado riesgos psicosociales.....	66
Gráfico 11. Resumen resultados satisfacción laboral.....	68

INDICE DE ANEXOS

Anexo A. Abreviaturas	91
Anexo B. Glosario de términos	92
Anexo C. NTP 394 Satisfacción laboral: escala general de satisfacción	93
Anexo D. NTP 926 Factores psicosociales: metodología de evaluación FPSICO	94
Anexo E. Propiedades psicométricas del FPSICO.....	95
Anexo F. Cuestionario FPSICO.....	96
Anexo G. Consentimiento informado.....	97
Anexo H. Encuesta satisfacción laboral	98
Anexo I. Encuesta factores sociodemográficos	99
Anexo J. Encuesta de pilotaje de instrumentos.....	100
Anexo K. Informe de resultados de pilotaje	101
Anexo L. Informe FPSICO población analizada	102

RESUMEN EJECUTIVO

Esta investigación fue de tipo relacional con corte transversal y enfoque cuantitativo que trató sobre la presencia de factores de riesgo psicosocial, su evaluación y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores operativos de una compañía de servicios. Su objetivo principal fue identificar los factores de riesgo psicosocial que afectan a los trabajadores operativos y definir su incidencia en la satisfacción laboral, para esto se obtuvo los datos sociodemográficos, se identificaron los factores de riesgo psicosocial mediante el método Fpsico validado por la INSHT (NTP 924); se identificó el nivel de satisfacción laboral mediante la escala de satisfacción (NTP 394); se obtuvo la relación estadística entre los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral y se estableció la relación entre los riesgos psicosociales y el tiempo de trabajo en la empresa (antigüedad). El 96% de la población son hombres que se encuentran en un rango de edad entre los 35 y 44 años de edad. Un 22% de la población tiene un nivel de primaria. Un 85% de la población está o casado o unido libremente. En el riesgo Participación y Supervisión el 79% del personal se encuentran en un rango de riesgo entre elevado y muy elevado. En la satisfacción laboral general el 53% tiene una posición neutra y cerca del 40% se siente entre moderadamente satisfecho y satisfecho. Utilizando la correlación de Pearson, se encontró una asociación lineal estadísticamente significativa, baja y directamente proporcional ($r_P = .246$, $p < 0.05$), entre el puntaje del riesgo psicosocial de Interés por el trabajador y la satisfacción extrínseca de los trabajadores operativos. Los otros factores psicosociales y la satisfacción laboral no fueron estadísticamente significativos.

Palabras claves: Fpsico, riesgo psicosocial, satisfacción laboral, trabajadores operativos.

ABSTRACT

This research was relational, crosscut, and quantitative approach that dealt about the presence of psychosocial risk factors, their evaluation and their relationship with job satisfaction of workers in a service company. The main objective was to identify psychosocial risk factors affecting operating workers and define their impact on job satisfaction, for this goal the socio-demographic data was obtained; the psychosocial risk factors were identified by Fpsico method validated by the INSHT (NTP 924). The overall job satisfaction scale, validated by the INSHT too (NTP 394), identified the job satisfaction. The statistical relationship between psychosocial risks and job satisfaction was obtained and the relationship between psychosocial risks and work time was established. 96% are men between 35 and 44 years old. 22% has a primary level. 85% are married or united freely. 79% are between high and very high risk in Participation and Supervision risk. In the general job satisfaction, 53% have a neutral position and nearly 40% feel between moderately satisfied and satisfied. Using Pearson correlation, statistically significant, low and directly proportional linear association ($OR = 0.246$, $p < 0.05$) was found between Interest by worker risk and extrinsic satisfaction. The other psychosocial factors and job satisfaction were not statistically significant.

Key words: Fpsico, psychosocial risk, job satisfaction, operational workers.

CAPITULO I

1. INTRODUCCIÓN

“La salud y seguridad en el lugar de trabajo es un tema que debe ocupar un lugar importante y prioritario en la responsabilidad de las empresas y organizaciones, más allá de los propios requisitos legales”. (Álvarez, Pardos, & Hueso, 2012, pág. 37)

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud - OMS “todos los trabajadores tienen el derecho a un trabajo seguro y saludable y a un ambiente de trabajo que les permita vivir una vida social y económicamente productiva”. (OMS, 1995, pág. 17)

Para la OMS la salud es “Un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no la simple ausencia de la enfermedad” (OMS, 2009)

Briones (2011, pág. 38) señala que en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948, se consagran el derecho a la vida, libertad e igualdad así como los derechos al trabajo, educación, cultura y seguridad social. Esto es un gran beneficio para todos los trabajadores y para la sociedad en general.

Álvarez et al (2012, págs. 37-49) sostienen que el establecimiento de un sistema de seguridad y salud en el trabajo fomenta los entornos de trabajo seguro y se constituye en una referencia para identificar, gestionar, evaluar y controlar los riesgos. Indican además que las medidas para prevenir estos riesgos tienen impactos positivos en las condiciones de trabajo, lo que a su vez redundará en la productividad de la compañía. Para garantizar un control

permanente es necesario anticiparse a los nuevos riesgos que pueden derivarse de innovaciones tecnológicas, organizativas y sociales.

Los conceptos expuestos permiten evidenciar la preocupación que tienen varios organismos internacionales y la sociedad en general sobre la salud laboral e impulsan el desarrollo más profundo sobre la identificación, evaluación y prevención de los riesgos laborales y de los psicosociales.

Para el INSHT (1988) la satisfacción laboral es una respuesta afectiva del trabajador hacia diferentes aspectos de su trabajo, la respuesta se condiciona por las circunstancias del trabajo y las características de cada persona. Frecuentemente se identifica la satisfacción laboral con la moral del trabajo, sin embargo este último concepto es grupal e implica que varias personas de una unidad compartan cierto grado de entusiasmo en la consecución de un objetivo. La satisfacción laboral constituye uno de los principales indicadores de la calidad de vida laboral en una empresa.

La INSHT (1988) afirma que una concepción más amplia sobre la satisfacción laboral es la medida en que son satisfechas determinadas necesidades del trabajador, ya sean de tipo social, personal, económico o higiénico. Pero, a este respecto, sabemos que un estado de necesidad lleva normalmente a la acción; a la búsqueda de soluciones. Indica además que esta es la ineludible conexión entre "satisfacción laboral", "motivación" y "conducta o acción".

El tiempo que la mayoría de los seres humanos dedica a actividades relacionadas con el trabajo es muy extenso, por lo es indispensable que el ser humano se encuentre motivado para realizar su trabajo, de modo que este le genere satisfacción.

La satisfacción laboral genera beneficios tanto a la empresa en los aspectos de productividad y reducción de costos y gastos, como a los empleados, ya que reduce el riesgo de que se produzca alguna enfermedad. Un trabajador satisfecho tiene mayor predisposición de realizar un trabajo que uno que no lo está.

1.1.El problema de investigación

1.1.1. Planteamiento del problema

La globalización, la competencia, los constantes cambios en la forma de producir bienes y servicios, entre otras cosas, genera y modifica los riesgos a los que están expuestos los trabajadores, por lo que es indispensable que la gestión de estos sea permanente.

Para lograr una compañía eficiente y enfrentar todos los retos actuales del mercado nacional y mundial, es necesario entender su comportamiento organizacional y la interacción entre todas las áreas y recursos de la compañía. El principal recurso en todas las organizaciones es el humano, por lo que es imprescindible que los directivos se preocupen por la salud y el bienestar de sus empleados, lo que redundará en un incremento en la motivación, satisfacción laboral, reducción de costos, mejor productividad y una mejor utilidad.

Por el contrario, una inadecuada gestión de los riesgos a los que están expuestos los trabajadores puede producir accidentes y enfermedades ocupacionales que repercuten en los aspectos sociales y económicos de los trabajadores, de la compañía y de la sociedad en general. De aquí la razón fundamental para que estos riesgos sean administrados adecuadamente, generando medidas preventivas que reduzcan los factores de riesgo al mínimo posible.

En ECG se ha evidenciado, entre otras cosas: ausencia de objetivos y planificación de largo plazo, una inadecuada gestión del recurso humano, deficiencia en su estructura organizacional y en control de costos y gastos, bajos niveles de productividad y violencia en el trabajo. Si bien se ha hecho anteriormente una evaluación del riesgo psicosocial y se ha generado el respectivo informe, no se han tomado las medidas correctivas y preventivas oportunamente, lo que deja al personal en igual situación.

El presente estudio se enfoca a la identificación de los factores de riesgo psicosocial, determinación de los niveles de satisfacción laboral y la relación entre estos dos factores en los trabajadores de nivel operativo.

Preguntas de investigación

- ¿Se podrá obtener los datos de información sociodemográfica de los trabajadores operativos que fueron sujetos a la investigación?
- ¿Se logrará identificar los factores de riesgo psicosocial que afectan a los trabajadores operativos de la compañía?
- ¿Se conseguirá identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores operativos de la compañía?
- ¿Se podrá identificar la incidencia de los factores de riesgo psicosocial en la satisfacción de los trabajadores?
- ¿Se logrará establecer la asociación estadística significativa entre los riesgos psicosociales y el tiempo de trabajo en la compañía?
- ¿Se conseguirá exponer la relación entre los riesgos psicosociales y el tiempo de trabajo en la compañía?

1.1.1.1. Diagnóstico

Los factores de riesgo psicosocial que no son controlados, pueden causar insatisfacción laboral, lo que a largo plazo puede generar afectaciones a la salud, ausentismo, bajo desempeño individual, incumplimiento de metas planteadas, bajos niveles de productividad, incremento de costos y gastos, y por tanto una reducción en las utilidades de la compañía

1.1.1.2. Pronóstico

En el caso de que no se realice la evaluación de los factores de riesgo psicosocial, no se podrá identificar la incidencia de los mismos en la satisfacción del personal, por lo que en el futuro cercano, no se podrá plantear medidas correctivas y sobre todo medidas preventivas, lo que desencadenará en enfermedades ocupacionales de los trabajadores, afectado de esta manera la producción de la Organización y por tanto ocasionando pérdidas económicas.

1.1.1.3. Control de pronóstico

La identificación y evaluación de los riesgos psicosociales y su relación con la satisfacción laboral, permitirá tomar medidas correctivas y preventivas que logren disminuir y controlar los efectos de los factores psicosociales en el personal operativo de la compañía.

1.1.2. Objetivo General

Identificar los factores de riesgo psicosocial que afectan a los trabajadores operativos y definir su incidencia en la satisfacción laboral.

1.1.3. Objetivos específicos

- Obtener los datos de información sociodemográfica de los trabajadores operativos que fueron sujetos a la investigación
- Identificar los factores de riesgo psicosocial que afectan a los trabajadores operativos de la compañía.
- Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores operativos de la compañía.
- Identificar la asociación estadística significativa de los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral.

- Establecer la relación entre los riesgos psicosociales y el tiempo de trabajo (antigüedad) en la compañía.

1.1.4. Justificaciones

La OMS (2009, pág. 15) indica que un entorno de trabajo saludable es en el que colaboradores y jefes participan en un proceso de mejora continua para promover y proteger la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores y la sustentabilidad del ambiente de trabajo.

Para el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud – ISTAS (2015) los riesgos psicosociales perjudican la salud de los trabajadores y son consecuencia de malas condiciones de trabajo y de una deficiente organización del mismo. A largo plazo, este tipo de riesgos, puede producir enfermedades cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinológicas, musculo esqueléticas y mentales.

Como se expuso anteriormente, la presente investigación busca identificar los riesgos psicosociales a los están expuestos los trabajadores operativos de la compañía y su posible incidencia en la satisfacción laboral de las personas objeto del estudio.

Los beneficios, de cumplirse la hipótesis planteada, son que se podrá, en posteriores trabajos, establecer medidas correctivas, preventivas y un plan de acción para que en base al incremento de la motivación y satisfacción laboral, disminuya el riesgo psicosocial en el grupo investigado.

Este estudio es factible gracias al apoyo de los directivos de la compañía, al acceso a las herramientas y al grupo de trabajadores sobre los cuales se va a realizar el análisis. Los resultados que se obtengan son de gran importancia, pues permitirán mejorar las condiciones de trabajo del grupo encuestado.

Adicional a lo expuesto, el hecho de no cumplir los requerimientos legales y reglamentarios de los entes de control puede causar problemas a la compañía pues su

operación se podría ver afectada y el posible incumplimiento implicaría sanciones económicas.

1.2.Marco Teórico

1.2.1. Estado actual del conocimiento sobre el tema

Merino (2009) en su investigación denominada: “Exposición a factores de riesgo psicosocial, salud, estrés y satisfacción en médicos residentes y pos gradistas que laboran en el Hospital Eugenio Espejo de la Ciudad de Quito, 2009” hace un análisis de los riesgos psicosociales aplicando el método ISTAS 21 y señala que los profesionales en la salud están expuestos a varias condiciones negativas algunas de las cuales se exponen a continuación:

Tabla 1. Condiciones negativas pos gradistas que laboran en el Hospital Eugenio Espejo

	% situación más desfavorable	Observaciones
Exigencias psicológicas cognitivas	95,70 %	El trabajo de los médicos se caracteriza por presentar altas exigencias psicológicas cognitivas
Exigencias psicológicas sensoriales	91,50 %	El trabajo en el campo de la salud demanda altos índices de concentración, precisión y atención permanentemente.
Exigencias psicológicas emocionales	76,30 %	Los profesionales en la salud deben enfrentarse continuamente a situaciones emocionalmente estresantes
Exigencias psicológicas cuantitativas	66,60 %	Al no contar con el número adecuado de profesionales en la salud, el personal que atiende en el Hospital permanentemente tiene sobrecarga de trabajo
Exigencias psicológicas de esconder emociones	50,70 %	Los profesionales de la salud deben permanentemente esconder sus emociones ante la conflictividad de su trabajo.
Control sobre los tiempos de trabajo	62,80 %	La alta demanda de servicios médicos y la escasez de profesionales complican que se tomen los tiempos adecuados de descanso.
Inseguridad	78,80 %	Varios profesionales perciben una situación de inestabilidad debido a la forma de ser contratados. De igual manera perciben inequidad en su remuneración
Conflictos de rol	69,01 %	Algunas veces, los profesionales de la salud deben seguir las instrucciones de otros médicos, muchas veces sin estar de acuerdo con las mismas.
Estima	61,00 %	Algunos profesionales en esta rama, perciben que reciben el suficiente reconocimiento sobre su trabajo.
Doble presencia	46,40 %	Esta cifra que no es considerablemente alta puede deberse a que gran parte de los médicos son solteros, no tienen hijos o viven solos
Previsibilidad	36,1 %	Se evidencia un déficit en la comunicación y en los mecanismos de difusión, sobre todo en los aspectos de seguridad y salud.
Exposiciones favorables	83,30 %	Las posibilidades de desarrollo y sentido del trabajo son las exposiciones más favorables.
Satisfacción en el trabajo	40,80 %	.

Fuente: (Merino, 2009)

Elaboración: El Autor

Como se evidencia en el análisis expuesto, únicamente el 40,80% de los encuestados demuestra que hay satisfacción con sus perspectivas laborales, con el grado en que emplean sus capacidades y el trabajo considerando todos sus aspectos. Los resultados de la investigación de la exposición a factores de riesgo psicosocial, salud, estrés y satisfacción en médicos residentes y pos gradistas que laboran en el Hospital Eugenio Espejo de la Ciudad de Quito no son comparables con los de la presente investigación en vista de que los individuos analizados tienen diferentes condiciones demográficas como el nivel de estudio.

Otra investigación, esta vez realizada en una empresa subcontratista chilena en el área minera, buscó identificar la relación entre los Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral. En esta investigación se utilizó el cuestionario SUSESO-ISTAS 21, adaptación a la población chilena y el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23, aplicados a una muestra de 100 trabajadores. Los resultados dan cuenta de que existe una relación significativa y negativa entre factores de riesgo y satisfacción laboral; en las dimensiones trabajo activo y posibilidades del desarrollo, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, compensaciones y doble presencia, indicando que a mayor riesgo psicosocial percibido menor es la satisfacción laboral. Para la dimensión trabajo activo y posibilidades de desarrollo, se encontró que operarios/ayudantes poseen un rango de exposición alto y los demás en un rango medio, además de una relación significativa entre la dimensión exigencias psicológicas según la sección donde trabajan. (Rojas, Guerrero, & Campos, 2015)

De acuerdo a Rojas et al (2015) la relación negativa significativa mencionada concuerda con otras publicaciones encontradas, las que señalan que los factores de riesgo psicosocial influyen en la satisfacción laboral en contextos organizacionales en que las condiciones psicosociales, de seguridad y medio ambiente laboral físico implican riesgo para la salud de los trabajadores, como sería el caso del personal que desarrolla su trabajo en algunas áreas de la minería. De igual manera, el comportamiento de estas variables se puede

explicar a partir de la teoría general del estrés que integra los modelos Demanda-Control-Apoyo Social de Karasek y Theorell y Esfuerzo-Recompensa (ERI) de Siegrist ya que ambos explican la salud cuando se considera el ambiente psicosocial del trabajo, e identifican el control sobre los contenidos y las condiciones de trabajo, las exigencias psicológicas, el apoyo social, la escasez de recompensas obtenidas a cambio del esfuerzo invertido. Esto explicaría los bajos niveles de satisfacción laboral encontrados sobre todo en los niveles más bajos de la muestra.

Rojas et al (2015) también señala que una limitación del estudio es la distribución por géneros, pues el área de minería casi en su totalidad está conformada por hombres. Además, debido a lo extenso del instrumento SUSESO-ISTAS 21 por su alto número de su dimensiones (20), para este estudio se optó por analizar sólo las 5 dimensiones y sugiere que para futuros estudios se aborde el análisis de las sub dimensiones y que se correlacione con otros indicadores de salud ocupacional, como salud mental, y con indicadores de seguridad laboral, como tasa de accidentabilidad u otros. Se recomienda además la posibilidad de utilizar metodología mixta, agregando levantamientos de información de tipo cualitativo, de esta forma, articulando ambas perspectivas, a fin de lograr un análisis más profundo y detenido de los datos observados. Por último, sería interesante comparar los resultados con otras empresas relacionadas al área de la minería. (Rojas, Guerrero, & Campos, 2015)

Chicaiza (2011) en su investigación titulada “Cómo los riesgos psicosociales influyen en la satisfacción laboral en la Planta el Troje de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento Quito” aplica el método ISTAS 21 para la identificación de los riesgos laborales y la escala de satisfacción laboral del Whitehall.

De acuerdo a lo señalado en la investigación, Chicaiza (2011) concluye que los riesgos psicosociales no inciden directamente en la satisfacción laboral de los trabajadores investigados. Cabe señalar que los cuestionarios que le permitieron obtener esta conclusión

fueron aplicados a una muestra de 20 personas, de los cuales el 81% (16 personas) manifiestan que los factores psicosociales no inciden en la satisfacción laboral.

Se considera que los resultados que sostiene Chicaiza no son correctos, pues la muestra evaluada es demasiado pequeña para poder concluir esto de forma general. Adicional, aparentemente no se ha realizado ningún análisis estadístico relacional para poder concluir lo antes señalado.

1.2.2. Adopción de una perspectiva teórica

Marco epistemológico

Para Briones (2002), la epistemología 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. Para que el conocimiento tenga validez científica, debe tener fundamento filosófico.

El conocimiento es un hecho y no un proceso. La epistemología es interdisciplinaria porque el proceso plantea cuestiones de hecho y de validez. Todo crecimiento de los conocimientos científicos supone sin duda un proceso de pensamiento, se puede entonces estudiar este crecimiento bajo el ángulo de los juicios y de los razonamientos que lo han hecho posible. (Piaget, 1998, págs. 13,95)

Briones (2002) sostiene que:

Los epistemólogos de las ciencias sociales han tratado esos problemas en diversos momentos de su construcción. En particular, se han referido a cinco problemas principales: 1. Los supuestos ontológicos y gnoseológicos de las ciencias sociales. 2. El objeto de estudio propio de estas ciencias. 3. La naturaleza de conocimiento que se va a obtener por la investigación científica. 4. La relación entre las características del objeto investigado y los valores del investigador. 5. La función final que debe cumplir la investigación científica de acuerdo con el modelo elegido para la construcción de las ciencias sociales. Las diversas posiciones filosóficas frente a esos problemas ayudan a comprender las distintas escuelas que han surgido en la construcción de las ciencias sociales.

La diversidad de puntos de vista y opciones teóricas que se han barajado en la construcción de las ciencias sociales se debe a la variedad de hipótesis filosóficas en las cuales se basa esa tarea teórica y metodológica. En sentido estricto, el contenido mismo de las ciencias no comprende conceptos filosóficos como tales, pero ellos soportan, en última instancia, los supuestos básicos referidos a la naturaleza de los objetos a los cuales se refieren y las posibilidades y niveles del conocimiento que se pueden lograr de ellos. Es decir, en el horizonte de su formación, las ciencias sociales y naturales contienen diversas hipótesis ontológicas y gnoseológicas las cuales, en una dimensión más amplia, también se encuentran en diferentes concepciones del mundo. (Briones., 2002, pág. 21)

Bunge (1993) afirma lo siguiente:

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 anti ciencia; 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 posestructuralismo, el desconstruccionismo, o la escuela francesa de semiótica, según el caso. (Bunge, 1993, págs. 17-18)

Empirismo

Para el empirismo, los objetos conceptuales, son objetos mentales, y existen al igual que las demás ideas, esto es como sensaciones e imágenes.

El empirismo dirá que las teorías sobre los medios y sobre la comunicación en general no existen más allá de la mente. (Morató, 1989)

Briones (2002, pág. 25) sostiene que todo conocimiento se basa en la experiencia, 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. El empirismo niega la existencia de ideas innatas, también los empiristas niegan que haya verdades necesarias a priori, por otro lado, acepta los juicios sintéticos a priori, pero basados en la experiencia. Finalmente, el empirismo rechaza toda metafísica y, de manera inversa, da a la ciencia un alto valor como medio superior de adquirir conocimientos. Una parte importante de la investigación en ciencias sociales tiene bases en algunos supuestos principales del empirismo: el valor dado a la experiencia como origen del conocimiento y como última instancia de contrastación de las teorías, pero justamente, en cuanto reconoce que la ciencia está compuestas de teorías, el empirismo científico reconoce el papel de la razón en la práctica científica y en el desarrollo de la ciencia.

El empirismo describe el conocimiento que nace de la experiencia también se trata de una estructura de tipo filosófico basada en los datos que se desprenden de toda experiencia. El empirismo se sustenta básicamente en dos principios fundamentales: la negación de la absolutización de la verdad, estableciendo que el hombre no puede acceder a la verdad absoluta. Y por otro lado afirma que toda verdad debe ser siempre puesta a prueba. Para la filosofía, el empirismo constituye una teoría relacionada al conocimiento que acentúa el valor de la experiencia y de la percepción sensorial en el surgimiento de ideas. Para que el conocimiento sea válido, debe ser probado a través de la experiencia, que de esta forma se convierte en la base de toda clase de saber. (Definición.de, 2015)

Positivismo

Para Briones (2002, pág. 28) el positivismo es la escuela filosófica el conocimiento para ser genuino debe basarse en la experiencia sensible. El progreso del conocimiento sólo es

posible con la observación y el experimento y, según esta exigencia, se debe utilizar el método de las ciencias naturales.

El positivismo está basado en el método experimental y se caracteriza por rechazar las creencias universales y las nociones a priori. La única clase de conocimientos que resulta válida es el de carácter científico, el cual surge de respaldar las teorías tras la aplicación del método científico. La epistemología positivista recibió diversas críticas por parte de quienes creían que sus objetos de estudio (como el hombre y la cultura) no podían ser evaluados con el mismo método que se emplea en las ciencias naturales. (Definición.de, 1015)

Marco conceptual

Conceptos de riesgos psicosociales

De acuerdo al Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo - INSHT los factores de riesgo se definen como las condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo y su entorno social, con el contenido de trabajo y la realización de la tarea; estas condiciones podrían afectar el desarrollo del trabajo y la salud (física, psíquica o social) del trabajador. Las condiciones psicosociales adversas son el origen de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo como de determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y para el bienestar del trabajador. (INSHT, 2015)

Briones (2011, pág. 57) sostiene que los riesgos laborales se clasifican en: Químicos, biológicos, psicosociales, ergonómicos, físicos, mecánicos y ambientales. Todos estos riesgos deben ser gestionados adecuadamente para que no afecten a los trabajadores. Esta gestión de riesgos debe ser preventiva con el fin de lograr un alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores.

“Dentro de los estudios de Prevención de Riesgos Laborales, la rama de la Psicología está asociada a la Ergonomía, conformando la especialidad de Ergonomía y

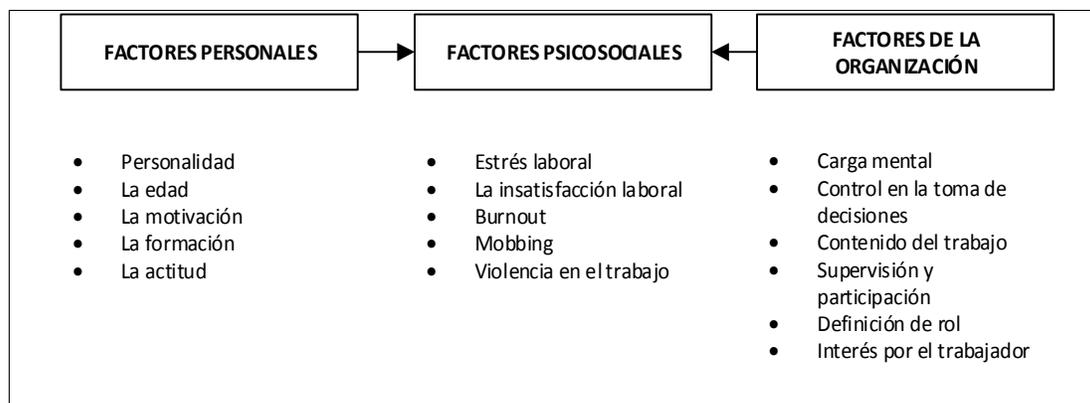
Psicosociología Aplicada. Ambas disciplinas tratan de adaptar el trabajo al individuo, ofreciendo alternativas que eviten los daños en la salud de los trabajadores” (ICB Editores, sf, pág. 18)

Para Sinche (2012) los factores de riesgo psicosocial son “las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo, la realización de las tareas, y que afectan al bienestar o a la salud (física, psíquica y social) del trabajador, como al desarrollo del trabajo”. El mismo autor afirma que ciertas características de cada trabajador determinarán la magnitud y la naturaleza tanto de sus reacciones como de las consecuencias que sufrirá. La legislación de muchos países, incluido el nuestro, establece un enfoque preventivo, exige que las empresas vayan más allá de los deberes y obligaciones dictados por las leyes.

En el informe del comité mixto de la Organización Internacional del Trabajo - OIT y de la OMS sobre medicina del trabajo del año 1984 señala que los factores psicosociales son numerosos y de diferente naturaleza y comprenden aspectos físicos, aspectos de la organización y la calidad de las relaciones humanas en la empresa. Todos estos factores interactúan y repercuten sobre el clima psicosocial de la empresa y sobre la salud física y mental de los trabajadores. Señala el informe, además, que el clima psicosocial es el resultado de la interacción de la estructura, condiciones de vida de la colectividad de trabajo y problemas demográficos, económicos y sociales. En muchos casos, los cambios tecnológicos reducen la intensidad del trabajo físico pero incrementa las cargas mentales y estos rápidos cambios tecnológicos combinados con otros factores favorecen la exposición de enfermedades profesionales. La política de prevención se orienta a un mejor conocimiento sobre los elementos necesarios para establecer un ambiente de trabajo que favorezca un óptimo estado de salud física y mental de los colaboradores. (OIT & OMS, 1984, págs. 10-

12). En la siguiente Ilustración se expone la interacción entre los factores personales, los de la organización y los factores psicosociales.

Gráfico 1. Agrupación general de los factores psicosociales



Fuente: (González, 2008, págs. 630-656)

Para el INSHT (2009, pág. 1) los Riesgos Psicosociales son “las condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador”. Por lo tanto deben estar dentro de la gestión preventiva, de la evaluación de los riesgos laborales. Como se puede evidenciar, la evaluación se convierte en una herramienta preventiva muy importante.

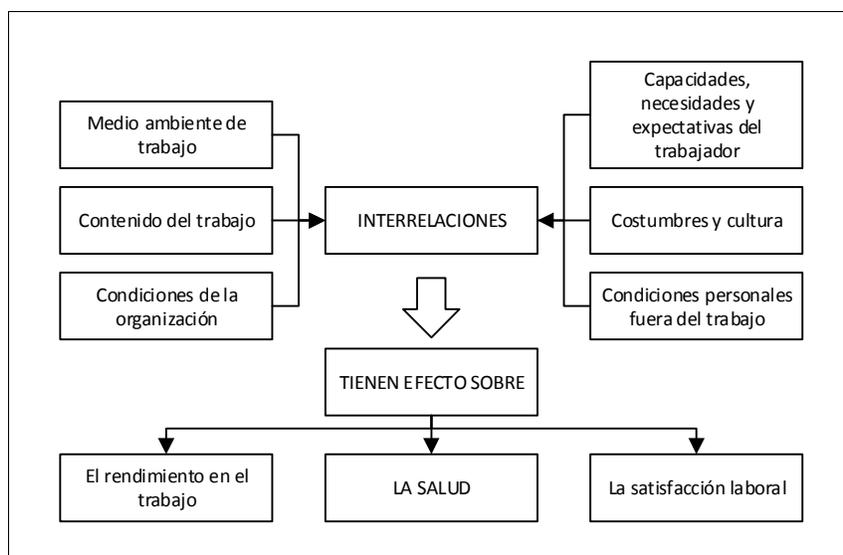
“Los factores psicosociales pueden influir positiva o negativamente sobre la salud del individuo. En otras palabras, los factores psicosociales pueden contribuir al desarrollo de la persona y, por tanto de la organización, o bien constituir un riesgo para la salud y seguridad de los trabajadores”. (Álvarez, Pardos, & Hueso, 2012, pág. 212).

“Los problemas de origen psicosocial no son tan evidentes, tan próximos ni tan prioritarios en la mayoría de los casos como los que derivan de condiciones físicas, no obstante, una característica especial de estos problemas es la frecuencia, la incidencia y el tiempo que se está expuesto a ellos (en la mayoría de los casos la jornada completa de trabajo); provocando consecuencias no solo en la salud del trabajador, sino también en

aspectos relacionados con la producción, tales como la calidad, el rendimiento y la productividad”. (González, 2008, pág. 623).

En la siguiente ilustración que se expone las interrelaciones de los factores psicosociales:

Gráfico 2. Factores psicosociales en el trabajo



Fuente: (González, 2008, pág. 629)

“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, por otra parte, no se dan sólo sobre las personas sino también sobre la organización, reflejándose en un aumento del absentismo o la conflictividad laboral, abandonos voluntarios de la empresa por parte de los trabajadores, baja productividad, etc.” (INSHT, 2012, pág. 1)

El INSHT (2012, pág. 1) destaca además que los resultados de la interacción entre trabajo y persona pueden ser positivos, si la persona tiene ocasión de desarrollar sus capacidades y que a diferencia de otras condiciones de trabajo lo que se debe buscar es su optimización más no su eliminación o reducción para de esta manera promover sus efectos benéficos.

“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” (INSHT, 2012, pág. 1)

A continuación se expone la clasificación de los factores psicosociales en el trabajo y las consecuencias de estos factores, según el informe del comité mixto de la OIT/OMS sobre medicina del trabajo, factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. (OIT & OMS, 1984, págs. 13-41):

Gráfico 3. Factores psicosociales y sus consecuencias

LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO	CONSECUENCIAS DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO
<ul style="list-style-type: none"> • Medio ambiente físico de trabajo • Factores propios de la tarea • Organización del tiempo de trabajo • Modalidades de la gestión y del funcionamiento de la empresa <ul style="list-style-type: none"> • Función de los trabajadores • Participación de los trabajadores • Relaciones en el medio de trabajo • Introducción de cambios en el lugar de trabajo • Cambios tecnológicos. <ul style="list-style-type: none"> • Industrialización • Introducción de nuevas tecnologías • Otros factores 	<ul style="list-style-type: none"> • Consecuencias fisiológicas <ul style="list-style-type: none"> • Las hormonas suprarrenales • El sistema nervioso central • Las reacciones cardiovasculares • Consecuencias psicológicas <ul style="list-style-type: none"> • Las reacciones de comportamiento • El rendimiento en el trabajo • El absentismo y la movilidad laboral • Consumo excesivo de tabaco y de alcohol • Repercusiones fuera del medio de trabajo • Los problemas persistentes de salud <ul style="list-style-type: none"> • Afecciones somáticas crónicas • Los riesgos psicosociales en el trabajo y la salud mental • Los trastornos psicológicos agudos: enfermedad psicógena colectiva • Accidentes del trabajo

Fuente: (OIT & OMS, 1984, págs. 13-41):

Álvarez et al (2012, pág. 221) sostiene que “la relación entre los estresores (trabajo, ambiente, organización, etc.) y las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, pueden influir en la salud, rendimiento y satisfacción”

La Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (2015) señala también que algunos factores de riesgo psicosocial ha disminuido desde 2005, sin embargo, la

inseguridad laboral ha aumentado y un 20% de los trabajadores siguen en jornadas largas y horarios irregulares. Señalan incluso que existiría un aumento de la presión laboral y de la violencia y el acoso en algunos países, lo que se atribuye a cambios en los lugares de trabajo provocados por la crisis económica.

La Agencia adicional sostiene que:

Los riesgos psicosociales y el estrés laboral se encuentran entre los problemas que más dificultades plantean en el ámbito de la seguridad y la salud en el trabajo. Afectan de manera notable a la salud de las personas, de las organizaciones y de las economías nacionales.

En torno a la mitad de los trabajadores europeos consideran que el estrés es un elemento común en sus lugares de trabajo, y contribuye a cerca de la mitad de todas las jornadas laborales perdidas. Como muchas otras cuestiones relativas a la enfermedad mental, el estrés suele interpretarse mal o estigmatizarse. No obstante, si los riesgos psicosociales y el estrés se plantean como un problema de las organizaciones, y no como un defecto personal, se pueden gestionar como cualquier otro riesgo para la salud y la seguridad en el trabajo. (Agencia europea para la seguridad y salud en el trabajo, 2015)

Además la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (2015) subraya que “los riesgos psicosociales se derivan de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo, y pueden producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión”.

Clasificación factores de riesgo psicosocial

La clasificación de los riesgos psicosociales expuestos por la INSHT de acuerdo al método F-Psico se exponen más adelante en el Capítulo II Método.

Consecuencias de los riesgos psicosociales

Estrés laboral

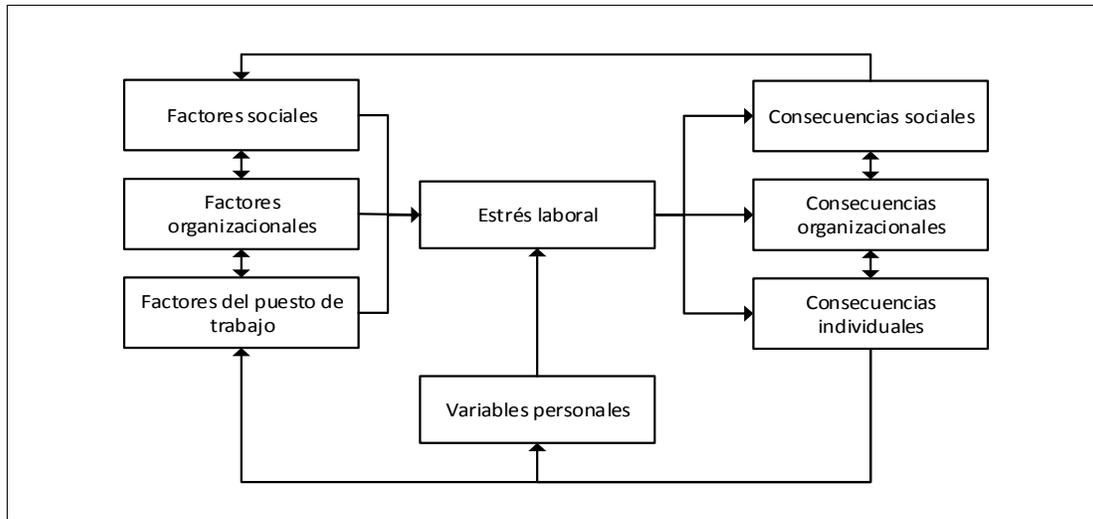
De acuerdo a la OMS (2008, pág. 10) en su informe sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo, el estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias ocupacionales y presiones laborales que no se ajustan a su conocimiento y a sus

capacidades. Es decir que cuando se presenta este desequilibrio, se presentan una serie de reacciones, por ejemplo respuestas fisiológicas, emocionales, cognitivas y conductuales.

Álvarez et al (2012, págs. 221-228) señalan además que el estrés se refiere generalmente a una sensación de cansancio, agobio, tensión o nerviosismo. Hay varios enfoques y teorías respecto al estrés, por lo que se puede encontrar diversas definiciones conceptuales y diversas calificaciones de los factores de riesgo. La situación laboral es una de las principales ambientes en los que se desenvuelve el individuo, por lo que el estrés debe ser evaluado. Un trabajo saludable es en el que las exigencias corresponden con la formación, recursos, capacidades y habilidades del empleado para afrontar con éxito las tareas encomendadas. Este trabajo debe tener una remuneración y un apoyo social justos y adecuados, y desarrollarse en un ambiente físico saludable y sin conflictos interpersonales. El estrés nace como resultado del desequilibrio entre las exigencias y presiones a las que se enfrenta un individuo en el trabajo y su capacidad, conocimientos y habilidades para afrontarlas y superarlas. Cualquiera que sea el enfoque teórico, se consideran tres grandes grupos de variables a considerar: el ambiente, la persona y las consecuencias individuales y organizacionales. Un enfoque integrador propiciará una mejor comprensión de los procesos del estrés.

De acuerdo a la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (2015), en ese continente el “25% de los trabajadores afirma que experimenta estrés relacionado con el trabajo y un porcentaje similar declara que el trabajo tiene un efecto negativo en su salud”.

Gráfico 4. Proceso de estrés de riesgo psicosocial



Fuente: INSHT

En el gráfico expuesto, se identifica que el estrés es el mediador general entre factores organizacionales y sociales y el daño a la salud.

Burnout

Respecto al Burnout, Álvarez et al (2012, págs. 228-231) indican que las sociedades altamente tecnificadas y con baja tolerancia a la frustración crea excesivas expectativas poco realistas en los trabajadores respecto a su trabajo y cuando estas expectativas no se cumplen, existe desencanto y surge el síndrome de “estar quemado”. Este es un trastorno que, a grandes rasgos, consiste en una respuesta prolongada de un estrés ante los factores estresantes que se presentan en el trabajo e incluye fatiga crónica, ineficacia y negación de lo ocurrido. El síndrome de burnout es el resultado de la interacción de factores individuales (emocionales, cognitivos y actitudinales) y organizacionales. Su inicio es gradual y hay fases más agudas y más leves, y en función de las medidas preventivas o de intervención que se realicen, los síntomas pueden ir agudizándose o por el contrario, pueden estabilizarse e incluso decrecer. Los trabajadores que padecen burnout suelen atravesar por varias fases: entusiasmo e hiperactividad, estancamiento, frustración, apatía y el colapso físico, emocional y cognitivo del trabajador. Álvarez et al sostienen además:

Las manifestaciones clínicas son principalmente psíquicas (sentimientos de vacío, agotamiento, baja autoestima y pobre realización profesional, nerviosismo, comportamientos agresivos), con síntomas psicósomáticos (dolores osteomusculares, fibromialgia, fatiga) y conductuales (conductas adictivas al café, alcohol, fármacos y otras drogas, comportamientos de alto riesgo) y consecuencias laborales (detrimento de la calidad de los servicios que presta a los clientes / usuarios, conflictos interpersonales laborales, absentismo, presentismo y abandono de la profesión). (Álvarez, Pardos, & Hueso, 2012, pág. 230)

Mobbing

Para Álvarez et al (2012, págs. 231-234) el acoso psicológico o mobbing está presente en muchos lugares de trabajo y provoca deterioro en las relaciones interpersonales problemas en la organización. Los factores de este comportamiento pueden incluir la discriminación sexual, étnica, la edad, la morfología, una minusvalía, orientación sexual, etc. Este tipo de comportamiento es repetido e irracional contra una persona o un grupo de personas y regularmente suele constituir un abuso de autoridad, cuyas víctimas pueden tener dificultades para defenderse. También se puede presentar entre compañeros de trabajo y en menor medida hacia un jefe. Los principales síntomas son: trastorno obsesivo, depresión, ansiedad, conductas asociales, afecciones fisiológicas, conflictos familiares, divorcios e incluso suicidios. El mobbing afecta fundamentalmente a la autoestima. Las organizaciones deben ser capaces de identificar los factores de riesgo que favorecen el mobbing y tomar las acciones correctivas para disminuir su incidencia en el personal. En el trabajo la violencia puede ser de diferentes tipos: psicológica (insultos, intimidación, gritos, amenazas), física (robo, daño físico, heridas, muerte) y sexual (tocamientos y abuso sexual). La violencia psicológica puede ser externa (clientes, proveedores) o interna (compañeros, jefes).

Modelo teórico de riesgos psicosociales – Modelo de demanda control

“Robert Karasek observó que los efectos del trabajo, tanto en la salud como en el comportamiento, parecían ser resultado de la combinación de las demandas psicológicas

laborales y de las características estructurales del trabajo relacionadas con la posibilidad de tomar decisiones y usar las propias capacidades. Esto le llevó a proponer un modelo bidimensional que integrase estos dos tipos de conclusiones, y que fuese utilizable para un amplio tipo de efectos psicosociales de las condiciones de trabajo.” (INSHT, 2001)

El modelo de Demanda – Control se basa en las demandas psicológicas y en una cierta combinación de control de las tareas, así como en el uso de las capacidades del trabajador (toma de decisiones). El modelo predice tanto el riesgo de enfermedad relacionada con el estrés como los correlatos de comportamiento activo / pasivo de los puestos de trabajo. El modelo ampliado por Johnson, añade una tercera dimensión al apoyo social. La hipótesis consiste en que los puestos de trabajo con grandes exigencias y escaso control y también con un escaso apoyo social en el trabajo, son los que mayor riesgo de enfermedad presentan. La integración social y emocional, así como la confianza en el trabajo (compañeros, supervisores, directivos, etc.) traducida en un apoyo social, amortiguarán los efectos en la salud del trabajador. (Aranda, Pando, & Rincón, 2009)

De acuerdo a la INSHT (2001), las dimensiones de este modelo por tanto son:

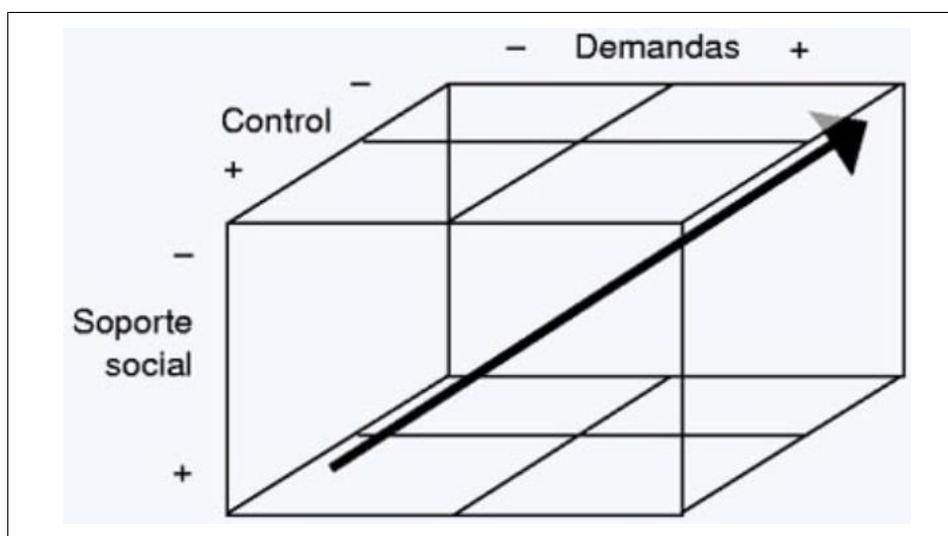
Demandas psicológicas: Son las exigencias psicológicas que el trabajo implica para la persona. Básicamente hacen referencia a la cantidad de trabajo, presión de tiempo, nivel de atención, interrupciones imprevistas; por lo tanto, no se circunscriben al trabajo intelectual, sino a cualquier tipo de tarea.

Control: Es la dimensión esencial del modelo, puesto que el control es un recurso para moderar las demandas del trabajo. El control hace referencia al cómo se trabaja, y tiene dos componentes: la autonomía y el desarrollo de habilidades. La AUTONOMÍA es la inmediata posibilidad que tiene la persona de influenciar en decisiones relacionadas con su trabajo, de controlar sus propias actividades. DESARROLLO es el grado en que el trabajo

permite a la persona desarrollar sus propias capacidades: aprendizaje, creatividad, trabajo variado.

Apoyo social: la función del apoyo social es la de incrementar la habilidad para hacer frente a una situación de estrés mantenido, por lo que resulta un moderador o amortiguador del efecto del estrés en la salud. El apoyo social hace referencia al clima social en el lugar de trabajo en relación tanto con los compañeros, como con los superiores. Tiene dos componentes: relación emocional y soporte instrumental.

Gráfico 5. Modelo demanda-control-apoyo social, Karasek y Johnson, 1986



Fuente: (INSHT, 2001)

Conceptos de Satisfacción Laboral - SL

Es de esperar que cuando los trabajadores de una compañía se encuentran satisfechos son más productivos y comprometidos con su labor, y esto se va a ver reflejado en el resultado económico de la compañía, por lo que es necesario que las compañías desarrollen estrategias para que los trabajadores se sientan cómodos, valorados y satisfechos.

“Es el grado de bienestar que experimenta el trabajador con motivo de su trabajo”.
“Expresa en qué medida se acomodan las características del trabajo a los deseos, aspiraciones, expectativas o necesidades del trabajador (INSHT, 2015).

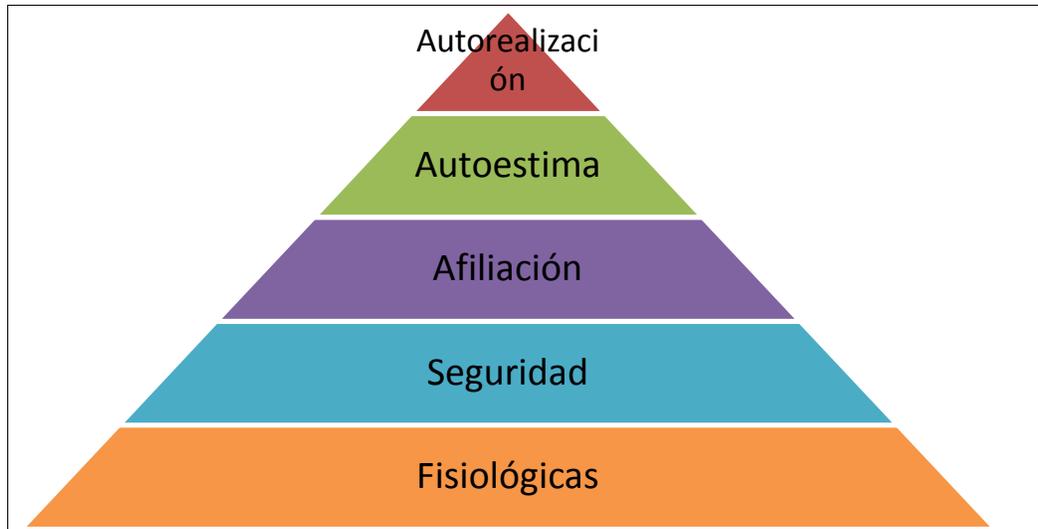
Para Locke (1984) la satisfacción laboral es una respuesta emocional positiva del trabajador al puesto de trabajo, tomando en cuenta si el puesto cumple o permite cumplir los valores laborales del individuo y la insatisfacción laboral se constituye en el concepto contrario al expuesto. La satisfacción laboral y el clima organizacional se identifican en diversas dimensiones entre las que se encuentran los compañeros, la supervisión, el salario, las posibilidades de promoción y las tareas a realizar.

“La satisfacción laboral expresa en qué medida se acomodan las características del trabajo a los deseos, aspiraciones, expectativas o necesidades del trabajador, según es percibido y reflejado por el propio trabajador. Puede expresarse entonces como el resultado de un balance acerca de cómo o cuánto se acomodan ciertas características del trabajo a las necesidades y valores del individuo”. (González, 2008, pág. 651)

“El estudio del grado de satisfacción en el trabajo tiene gran importancia en la valoración de los factores psicosociales puesto que además de señalar la actitud del individuo frente al trabajo o aspectos concretos del mismo, es un elemento que predice pautas de comportamientos.” (González, 2008, pág. 652)

Respecto a los aspectos de motivación laboral Alcover et al (2012, pág. 176) señala que las primeras teorías sobre este tema consideraban como primer elemento motivador la satisfacción de las necesidades de los empleados, y para ello se basaban en la pirámide de Maslow, quien jerarquizó las necesidades desde las más básicas hasta las más altas como autorrealización, una vez que se van satisfaciendo las necesidades básicas se puede ir ascendiendo en la pirámide.

Gráfico 6. Pirámide de Maslow



Fuente: Alcover et al (2012, pág. 176)

Según Aamodt (2010, pág. 364) las actitudes laborales más estudiadas por los psicólogos son la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, que si bien son diferentes tienen una alta correlación y dan como resultado conductas similares de los empleados. Es más probable que un empleado satisfecho asista a trabajar, llegue a tiempo, permanezca en la organización, haga bien su trabajo, no necesite supervisión y demuestren conductas útiles para la organización.

Dimensiones de la satisfacción laboral

Chiang (2010, págs. 163-164) señala diez dimensiones que abarcan los factores que podrían incidir en la satisfacción laboral:

- Con los superiores, autoridad o gerencia.
- Con las condiciones de trabajo
- Con el contenido del trabajo
- Con las compensaciones
- Con los compañeros de trabajo, las relaciones humanas y sociales
- Con las políticas y prácticas de la empresa

- Con las oportunidades de promoción
- Con la participación y autonomía
- Con el grupo de trabajo o con la organización
- Con el desarrollo personal

En la siguiente ilustración se expone la relación entre las variables que determinan la satisfacción o insatisfacción laboral según el INSHT:

Tabla 2. Relación entre variables influyentes, determinantes y condicionadas y la satisfacción e insatisfacción laboral

VARIABLES		SU RELACION CON LA SATISFACCION LABORAL (SL) O INSALTISFACCION LABORAL (ISL)	
TIPO	DEFINICIÓN	SIGNO	INVESTIGACIONES
INFLUYENTES O MODERADORAS	Niveles profesionales superiores sobre los inferiores dentro de una misma organización	SL +	Armstrong 1971; Dull y Gunderson 1969; Englad y Stein 1961; Muller – Boling 1978; Monford 1972; Schwatic 1977; Stencevich 1972; Vecchio 1980.
	Nivel de educación y formación	SL +	Klein y Maher 1966.
	Ocupación a tiempo completo sobre ocupación a tiempo parcial	SL +	Logan, O'Reilly y Roberts 1973; Miller y Terborg 1979.
	Nivel de organización Fijación de objetivos laborales	SL +	Graham 1969; Porter y Lawier 1964-65-68 Porter y Siegel 1964; Ronen 1979; Terberg y Miller 1978.
	La edad	SL +	Glen, Taylor y Weaver 1977.
DETERMINANTES	Trabajo positivo o factores intrínsecos del trabajo – Herberg – tales como: Posibilidad de utilización de talentos y aptitudes. Trabajo variado, creativo y de desafío mental. Trabajo de iniciativa y responsabilidad. Logros.	SL +	Herberg 1966-7; Barnowe, Mangione y Quinn 1972; Cooper, Hackman, Lawler 1971; Locke 1973; Sanerman 1975; etc.
	Salario	ISL -	Porter, Nealey, Adams 1963; Opsahl y Dunnette 1966, Hinrichs 1969; Bryan y Kendall 1968; Lawlwe 1971; Evans y Molinari 1970; Fiu y Lee 1972; Meyer 1975
	Reconocimiento verbal	SL +	Locke, Cartledge y Koeped 1968; Herberg 1957.
	Interacción social positiva Liderazgo participativo	ISL –	Barnowe, Mangione y Quinn 1972; Landy y Barnes 1980; Cleveland 1980; House y Rizzo 1972
	Buenas condiciones de trabajo	SL +	E.Mayo, 1933, 1945: Roethlisberger y Dickson 1939.

	Malas condiciones de trabajo	SL +	Herberg, Mausner y Snyderman 1967; lawler 1973; Dunnette 1965; Kerr, Harlan 1974, etc
DETERMINADA POR LA SL	Actitudes positivas en la vida privada y buen estado de ánimo	SL +	Dubin 19567; Iris y Barret 1972; Champoux y Porter 1975; Orpeu 1978, etc.
	Salud física y psíquica	SL +	Brousseau 1978; Burke 1970; Frese y Greil 1978; Weaber 1979, etc.
	Absentismo, horas perdidas, falta de puntualidad	SL -	Brayfield 1955; Kraut 1970; Taylor y Weiss 1972; Porter 1973; Waters i Roach 1979, etc.
	Capacidad de adaptación; Buena disposición al cambio	SL +	Ford 1969; Maher 1971
	Reclamo de los colaboradores	SL -	Fleishman y Harris 1962
(*)SL+ Correlación positiva con la SL o relación directamente proporcional al nivel de satisfacción laboral. ISL - Correlación negativa con la ISL o relación inversamente proporcional al nivel de insatisfacción laboral.			

Fuente: INSHT (1988)

Modelo teórico de satisfacción laboral - teoría de los dos factores de Herzberg

De acuerdo a la INSHT (1993) Herzberg señaló la existencia de clases de aspectos laborales: factores intrínsecos (salario, las políticas de empresa, el entorno físico, la seguridad en el trabajo) y factores extrínsecos.

Tabla 3. Teoría bifactorial de Herzberg

Factores motivadores		Factores higiénicos	
Cuando van bien producen satisfacción	Cuando van mal no producen insatisfacción	Cuando van bien no produce satisfacción	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 	SATISFACTORES	<ul style="list-style-type: none"> Malas relaciones interpersonales Bajo salario Malas condiciones de trabajo, etc.
	<ul style="list-style-type: none"> Falta de responsabilidad. Trabajo rutinario y aburrido, etc. 		<ul style="list-style-type: none"> Status elevado Incremento de salario Seguridad en el trabajo, etc.

Fuente: (INSHT, 1993)

Este modelo señala que la satisfacción laboral sólo puede ser generada por los factores intrínsecos (a los que Herzberg llamó "factores motivadores") mientras que la insatisfacción

laboral sería generada por los factores extrínsecos (a los que Herzberg dio la denominación de "factores higiénicos").

Estructura contextual y legal

La globalización se define como “un aumento en la actividad económica mundial como consecuencia de la liberalización del comercio y la eliminación de las barreras a la transferencia de capitales, bienes y servicios a través de las fronteras nacionales” (Rantanen, 2000).

Piero (2004, pág. 180) señala: “Durante décadas han sido muchos los esfuerzos y las contribuciones de la ciencia, la ingeniería, y la gestión de las empresas al desarrollo e implantación de nuevas formas de organizar el trabajo”. “La revolución industrial, con la concentración del capital y de los medios de producción desarrolla un sistema fabril en el que la dirección, para potenciar la eficacia y la eficiencia, trata de tener bajo su control el sistema de trabajo”. De esta manera, la Dirección tenía mayor control sobre el proceso productivo, por lo que podía hacerlo más eficiente y reducir sus costos, pero en muchos casos sin pensar sobre las consecuencias en la salud de los trabajadores.

La OMS (2008, pág. 4) en su informe llamado La Sensibilización del Estrés Laboral en los Países en Desarrollo, indica que debido a la globalización, las transacciones económicas, inversión extranjera y el comercio internacional han incrementado y por otro lado, la organización laboral se ha vuelto más flexible. Estos aspectos han incrementado la exposición de los trabajadores a los riesgos, por lo que es necesario que la empresa identifique, evalúe y controle estos factores.

La forma de ejecutar el trabajo ha tenido importantes cambios en las últimas décadas, y las organizaciones han debido adaptarse a los mismos para permanecer en el tiempo, buscando mejorar su productividad para poder competir en los mercados internos y externos. Estos cambios a lo que se hace referencia han evidenciado la presencia de los riesgos

psicosociales, los que si no son medidos y controlados, pueden afectar la salud de los trabajadores, como se expuso anteriormente.

Contexto empresarial

ECG es una empresa ecuatoriana, especializada en gestión técnica ambiental que desde hace 25 años viene desarrollando con éxito proyectos técnico ambientales y de reforestación, control y limpieza de derrames de hidrocarburos, remediación de suelos contaminados con hidrocarburos, programas de conservación y desarrollo comunitario y gestión de desechos. Prestando sus servicios a empresas públicas y privadas de diferentes ramas de la actividad económica tales como: hidrocarburos, minería, generación eléctrica, construcción de infraestructura, vialidad y agroindustria.

La compañía cuenta actualmente con 144 colaboradores distribuidos en dos instalaciones donde se desarrollan sus actividades:

- Oficinas centrales: Su ubicación es Quito y en este lugar se desarrollan las actividades de consultoría, administrativas, financieras, de control y apoyo de toda la compañía.
- Centro Operativo: Su ubicación es en la provincia de Orellana, y en estas instalaciones se prestan los servicios de gestión ambiental como: remediación de suelos contaminados, tratamiento de desechos, tratamiento y disposición final de cortes de perforación.

La principal industria a la que la compañía presta sus servicios es la petrolera, por lo que, dada la situación actual de esa industria y sumado a la alta competencia, obliga a la compañía a replantear su estrategia para identificar una nueva forma de gestionar su operación y la incursión en nuevos mercados.

Contexto legal

La legislación ecuatoriana y los organismos internacionales cuentan con leyes y acuerdos que se refieren a los aspectos de seguridad y salud ocupacional, entre los principales están:

Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo y su reglamento (CAN, 2005)

- “Art.1.- A los fines de esta Decisión, las expresiones que se indican a continuación tendrán los significados que para cada una de ellas se señalan:

c) Salud: Es un derecho fundamental que significa no solamente la ausencia de afecciones o de enfermedad, sino también de los elementos y factores que afectan negativamente el estado físico o mental del colaborador y están directamente relacionados con los componentes del ambiente del trabajo.”
- “Art. 11 - En todo lugar de trabajo se deberán tomar medidas tendientes a disminuir los riesgos laborales. Estas medidas deberán basarse, para el logro de este objetivo, en directrices sobre sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y su entorno como responsabilidad social y empresarial”.
- “Art. 12. Los empleadores deberán adoptar y garantizar el cumplimiento de las medidas necesarias para proteger la salud y el bienestar de los colaboradores, entre otros, a través de los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo.”

La Constitución de la República del Ecuador (2008) señala:

- “Art. 3.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

1. “Garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes.”
- “Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. 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 o aceptado.”

- “Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:
5. “Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.”

Plan Nacional del Buen Vivir (SENPLADES, 2013):

- Plan nacional para el buen vivir tiene entre sus objetivos mejorar la calidad de vida de la población y fortalecer la seguridad integral de la población en estricto cumplimiento de los derechos humanos. El Buen Vivir es una alternativa social, que propone otras prioridades para la organización social y para alcanzarlo el Gobierno asumió el compromiso de defender el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y el respeto a los derechos de la naturaleza.
- El Sumak Kawsay fortalece la cohesión social, los valores comunitarios y la participación activa de individuos y colectividades en las decisiones relevantes, para la construcción de su propio destino y felicidad. Se fundamenta en la equidad con respeto a la diversidad, cuya realización plena no puede exceder los límites de los ecosistemas que la han originado. No se trata de volver a un pasado idealizado, sino de encarar los problemas de las sociedades contemporáneas con responsabilidad histórica.

Código del trabajo:

- Art. 38.- “Los riesgos provenientes del trabajo son de cargo del empleador y cuando a consecuencia de ellos, el trabajador sufre daño personal, estará en la obligación de indemnizarle de acuerdo con las disposiciones de este Código, siempre que tal beneficio no le sea concedido por el IESS.

- “Art.41.- Responsabilidad solidaria de empleadores.- Cuando el trabajo se realice para dos o más empleadores interesados en la misma empresa, como conductores, socios o copartícipes, ellos serán solidariamente responsables de toda obligación para con el trabajador. Igual solidaridad, acumulativa y electiva, se imputará a los intermediarios que contraten personal para que presten servicios en labores habituales, dentro de las instalaciones, bodegas anexas y otros servicios del empleador.”
- “Art.347.- Riesgos del trabajo.- Riesgos del trabajo son las eventualidades dañosas a que está sujeto el trabajador, con ocasión o por consecuencia de su actividad. Para los efectos de la responsabilidad del empleador se consideran riesgos del trabajo las enfermedades profesionales y los accidentes.”
- “Art.348.- Accidente de trabajo.- Accidente de trabajo es todo suceso imprevisto y repentino que ocasiona al trabajador una lesión corporal o perturbación funcional, con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecuta por cuenta ajena.
- “Art.349.- Enfermedades profesionales.- Enfermedades profesionales son las afecciones agudas o crónicas causadas de una manera directa por el ejercicio de la profesión o labor que realiza el trabajador y que producen incapacidad.”
- “Art. 432.-Normas de prevención de riesgos dictadas por el IESS.- En las empresas sujetas al régimen del seguro de riesgos del trabajo, además de las reglas sobre prevención de riesgos establecidas en este capítulo, deberán observarse también las disposiciones o normas que dictare el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.”

La Resolución 390 del IESS: (IESS, 2011)

- “Art. 12.- Factores de Riesgo.- Se consideran factores de riesgos específicos que entrañan el riesgo de enfermedad profesional u ocupacional y que ocasionan efectos a los asegurados, los siguientes: químico, físico, biológico, ergonómico y sicosocial.
- “Art. 50.- Cumplimiento de Normas.- Las empresas sujetas al régimen de regulación y control del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, deberán cumplir las normas dictadas en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo y medidas de prevención de riesgos del trabajo establecidas en la Constitución de la República, Convenios y Tratados Internacionales, Ley de Seguridad Social, Código del Trabajo, Reglamentos y disposiciones de prevención y de auditoría de riesgos del trabajo.”
- “Art. 51.- Sistema de Gestión.- Las empresas deberán implementar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, como medio de cumplimiento obligatorio de las normas legales o reglamentarias, considerando los elementos del sistema:”

La Resolución 333 del IESS (IESS, 2010)

- El Reglamento para el Sistema de Auditoría de Riesgos del Trabajo (SART), publicado en el Registro Oficial No. 319, el 12 de noviembre de 2010, conocida como Resolución 333 expone busca normar los procesos de Auditoría técnica del cumplimiento de las normas de prevención de riesgos del trabajo

Decreto ejecutivo 2393 (1986)

- Mediante el Decreto ejecutivo 2393 de 1986 se emite el Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y mejoramiento del Medio Ambiente del Trabajo en el cual se exponen las obligaciones y derechos tanto de los empleados como de los empleadores. En este decreto, entre otras cosas, se detalla las condiciones que deben tener los centros de trabajo.

- Art.11.- Obligaciones de los empleadores.- Son obligaciones generales de los personeros de las entidades y empresas públicas y privadas, las siguientes:

6. Efectuar reconocimientos médicos periódicos de los trabajadores en actividades peligrosas; y, especialmente, cuando sufran dolencias o defectos físicos o se encuentren en estados o situaciones que no respondan a las exigencias psicofísicas de los respectivos puestos de trabajo.

Código de ética de Helsinki – Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos:

La Declaración de Helsinki, adoptada en la capital finlandesa por la Asamblea General de 1964 de la Asociación Médica Mundial se ha constituido en el documento más importante de regulación de la investigación en seres humanos, desde el código de Nürenberg de 1947. (Manzini, 2015).

A continuación se presentan los principios básicos para toda investigación médica:

10. En la investigación médica, es deber del médico proteger la vida, la salud, la intimidad y la dignidad del ser humano.

11. La investigación médica en seres humanos debe conformarse con los principios científicos generalmente aceptados, y debe apoyarse en un profundo conocimiento de la bibliografía científica, en otras fuentes de información pertinentes, así como en experimentos de laboratorio correctamente realizados y en animales, cuando sea oportuno.

12. Al investigar, hay que prestar atención adecuada a los factores que puedan perjudicar el medio ambiente. Se debe cuidar también del bienestar de los animales utilizados en los experimentos.

13. El proyecto y el método de todo procedimiento experimental en seres humanos debe formularse claramente en un protocolo experimental. Este debe enviarse, para consideración, comentario, consejo, y cuando sea oportuno, aprobación, a un comité de evaluación ética especialmente designado, que debe ser independiente del investigador, del patrocinador o de cualquier otro tipo de influencia indebida. Se sobreentiende que ese comité independiente debe actuar en conformidad con las

leyes y reglamentos vigentes en el país donde se realiza la investigación experimental.

14. El protocolo de la investigación debe hacer referencia siempre a las consideraciones éticas que fueran del caso, y debe indicar que se han observado los principios enunciados en esta Declaración.

15. La investigación médica en seres humanos debe ser llevada a cabo sólo por personas científicamente calificadas y bajo la supervisión de un médico clínicamente competente. La responsabilidad de los seres humanos debe recaer siempre en una persona con capacitación médica, y nunca en los participantes en la investigación, aunque hayan otorgado su consentimiento.

16. Todo proyecto de investigación médica en seres humanos debe ser precedido de una cuidadosa comparación de los riesgos calculados con los beneficios previsibles para el individuo o para otros. Esto no impide la participación de voluntarios sanos en la investigación médica. El diseño de todos los estudios debe estar disponible para el público.

17. Los médicos deben abstenerse de participar en proyectos de investigación en Seres humanos a menos de que estén seguros de que los riesgos inherentes han sido adecuadamente evaluados y de que es posible hacerles frente de manera satisfactoria. Deben suspender el experimento en marcha si observan que los riesgos que implican son más importantes que los beneficios esperados o si existen pruebas concluyentes de resultados positivos o beneficiosos.

18. La investigación médica en seres humanos sólo debe realizarse cuando la importancia de su objetivo es mayor que el riesgo inherente y los costos para el individuo. Esto es especialmente importante cuando los seres humanos son voluntarios sanos.

19. La investigación médica sólo se justifica si existen posibilidades razonables de que la población, sobre la que la investigación se realiza, podrá beneficiarse de sus resultados.

20. Para tomar parte en un proyecto de investigación, los individuos deben ser participantes voluntarios e informados.

21. Siempre debe respetarse el derecho de los participantes en la investigación a proteger su integridad. Deben tomarse toda clase de precauciones para resguardar la intimidad de los individuos, la confidencialidad de la información del paciente y

para reducir al mínimo las consecuencias de la investigación sobre su integridad física y mental y su personalidad.

22. En toda investigación en seres humanos, cada individuo potencial debe recibir información adecuada acerca de los objetivos, métodos, fuentes de financiamiento, posible conflictos de intereses, afiliaciones institucionales del investigador.

23. Al obtener el consentimiento informado para el proyecto de investigación, el médico debe poner especial cuidado cuando el individuo está vinculado con él por una relación de dependencia o si consiente bajo presión. En un caso así, el consentimiento informado debe ser obtenido por un médico bien informado que no participe en la investigación y que nada tenga que ver con aquella relación.

24. Cuando la persona sea legalmente incapaz, o inhábil física o mentalmente de otorgar consentimiento, o menor de edad, el investigador debe obtener el consentimiento informado del representante legal y de acuerdo con la ley vigente.

25. Si una persona considerada incompetente por la ley, como es el caso de un menor de edad, es capaz de dar su asentimiento a participar o no en la investigación, el investigador debe obtenerlo, además del consentimiento del representante legal.

26. La investigación en individuos de los que no se puede obtener consentimiento, incluso por representante o con anterioridad, se debe realizar sólo si la condición física/mental que impide obtener el consentimiento informado es una característica necesaria de la población investigada.

27. Tanto los autores como los editores tienen obligaciones éticas. Al publicar los resultados de su investigación, el médico está obligado a mantener la exactitud de los datos y resultados. (Manzini, 2015).

1.2.3. Hipótesis

Los factores de riesgo psicosocial presentes en los trabajadores operativos de la compañía inciden en la satisfacción laboral.

1.2.4. Identificación y caracterización de variables

Tabla 4. Identificación de variables

VARIABLES INDEPENDIENTES	VARIABLES DEPENDIENTES:	VARIABLES INTERVINIENTE
Factores psicosociales : Tiempo de trabajo (TT), Autonomía (AU), Carga de trabajo (CT), Demandas psicológicas (DP), Variedad/contenido (VC), Participación/Supervisión (PS), Interés por el trabajador/Compensación (ITC), Desempeño de rol (DR), Relaciones y apoyo social (RAS).	Satisfacción Laboral	Factores sociodemográficos

Tabla 5. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Nivel medición	Indicadores	Instrumento
Edad	Años de vida cumplidos	Años cumplidos		Promedio / Rangos	Encuesta de características socio demográficas
Género	Características biológicas, psicológicas y sociales que definen a un ser humano como hombre y mujer.	Masculino Femenino		Porcentaje. Proporción.	
Estado civil.	Condición que caracteriza a una persona por sus vínculos personales con individuos de otro sexo o de su mismo sexo.	1=Soltero/a. 2=Casado/a. 3=Unión libre. 4=Divorciado/a. 5= Viudo/a.		Porcentaje Proporción	
Instrucción	Nivel de educación	1= Primaria 2= Secundaria 3= tercer nivel 4= Cuarto nivel 5= Otro		Porcentaje	
Tiempo de trabajo en la empresa	Tiempo que el empleado labora en la compañía	1= Menos de 1 año 2 = entre uno y tres 3= más de tres años		Promedio / Rangos	
Tiempo de trabajo	Se refiere a la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral.	Evalúa el impacto del tiempo de trabajo considerando: períodos de descanso, cantidad, calidad y efecto del tiempo de trabajo	<i>Siempre o casi siempre</i> A menudo A veces Nunca o casi nunca	<i>Riesgo:</i> Muy elevado Elevado Moderado Situación adecuada	Test Fpsico

		en la vida social.		
Autonomía	Capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones en sus actividades.	Capacidad para tomar decisiones sobre aspectos de la estructuración temporal de toda la organización de su trabajo	<i>Siempre o casi siempre</i> A menudo A veces Nunca o casi nunca	<i>Riesgo:</i> Muy elevado Elevado Moderado Situación adecuada
Carga de trabajo	Nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente.	Conjunto de requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral.	<i>Siempre o casi siempre</i> A menudo A veces Nunca o casi nunca	<i>Riesgo:</i> Muy elevado Elevado Moderado Situación adecuada
Demandas psicológicas	Exigencia de naturaleza cognitiva y emocional a las que se enfrenta el trabajador en la ejecución de sus tareas.	Grado de movilización y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador al ejecutar sus tareas.	<i>Siempre o casi siempre</i> A menudo A veces Nunca o casi nunca	<i>Riesgo:</i> Muy elevado Elevado Moderado Situación adecuada
Variedad & Contenido	Este factor comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo para el trabajador.	En qué medida el trabajo está diseñado con tareas variadas y con sentido.	<i>Siempre o casi siempre</i> A menudo A veces Nunca o casi nunca	<i>Riesgo:</i> Muy elevado Elevado Moderado Situación adecuada
Participación & Supervisión	Recoge las dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo: el que ejerce el trabajador a través de su participación y el que ejerce la organización sobre el trabajador.	Valoración que el trabajador hace del nivel de control que sus supervisores le participan o ejercen	<i>Siempre o casi siempre</i> A menudo A veces Nunca o casi nunca	<i>Riesgo:</i> Muy elevado Elevado Moderado Situación adecuada
Interés por el trabajador & Compensación	Preocupación de la organización por la promoción, formación, desarrollo de carrera de sus trabajadores así como la percepción de	Grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador.	<i>Siempre o casi siempre</i> A menudo A veces Nunca o casi nunca	<i>Riesgo:</i> Muy elevado Elevado Moderado Situación adecuada

	seguridad en el empleo y la retribución económica que obtiene				
Desempeño de rol	Conjunto de expectativas de conducta asociadas con el puesto de trabajo	Conjunto de expectativas de conducta asociadas con el puesto de trabajo	<i>Siempre o casi siempre</i> A menudo A veces Nunca o casi nunca	<i>Riesgo:</i> Muy elevado Elevado Moderado Situación adecuada	
Relaciones y apoyo social	Aspecto de las condiciones de trabajo producto de las relaciones del entorno laboral	Medición de las relaciones entre las personas que participan en el ambiente de trabajo	<i>Siempre o casi siempre</i> A menudo A veces Nunca o casi nunca	<i>Riesgo:</i> Muy elevado Elevado Moderado Situación adecuada	
Satisfacción laboral	Estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto	Valoración que el trabajador hace de la percepción de sus experiencias laborales	Muy insatisfecho Insatisfecho Moderadamente insatisfecho Ni satisfecho ni insatisfecho Moderadamente satisfecho Satisfecho Muy satisfecho	Satisfacción general Satisfacción Intrínseca Satisfacción extrínseca	Escala general de satisfacción

CAPITULO II

2. MÉTODO

2.1. Nivel de estudio

Esta investigación exploratoria de trabajo de campo, de tipo relacional con el que se pretende estimar las relaciones entre la satisfacción en el trabajo y los riesgos psicosociales basados en un enfoque cuantitativo.

Los estudios relacionales son los que persigue medir el grado de relación existente entre dichas variables, es decir, buscará aproximarse a un valor que tendrá un grupo de individuos en una variable, a partir del valor de la otra.

La investigación será con un corte transversal no experimental, es decir, hará un corte en el tiempo donde se recolectaran los datos y no se generará experimentación.

2.2. Modalidad de investigación

La presente investigación se realizará en las locaciones donde se desarrollan las actividades de la Organización, por lo que se ejecutará la investigación de campo y documental para que obtener conclusiones integrales que permitan estructurar recomendaciones aplicables. Desarrollar las dos investigaciones antes mencionadas permitirá establecer fundamentos, detalles, pensamientos de varios autores con el objeto de llegar a la verdad del problema planteado, partiendo de los conocimientos generales, logrando concentrar los aspectos de la investigación en aspectos puntuales; esto permitirá tener una

orientación adecuada de los temas que deben desarrollarse con parámetros teóricos y normativos que den soluciones requeridas.

2.3.Método

Dentro de los métodos lógicos elegidos para la presente investigación son:

- Método inductivo: de lo particular a lo general.
- Método Deductivo: de lo general a lo particular
- Método Analítico: En este trabajo se utilizará este método pues se debe analizar la información que se genera en todas las áreas para que aporten en la identificación de la estructura del costo de los productos.

- Método de Sintético: Se aplicará también este método pues ésta investigación necesitará que la información procesada sintetice de forma adecuada.

El método particular que se usará es:

- Método Descriptivo: Al ir desarrollando el presente trabajo se describirán las características de los elementos principales a ser tomados en cuenta para solucionar el problema y cumplir los objetivos.

- Método estadístico: aplicar y compilar las encuestas, tabular los datos, procesar la información e interpretar los resultados. En este método se utiliza cuadros y gráficos estadísticos.

Debido al carácter de la investigación no se aplicará ningún método específico.

2.4.Población y muestra

Una vez definido el problema a investigar, formulados los objetivos y delimitadas las variables se hace necesario determinar los elementos o individuos con quienes se va a llevar a cabo el estudio o investigación; esta consideración conduce a delimitar el ámbito de la investigación definiendo una población y seleccionando la muestra.

Respecto a este aspecto, (Meliá, 2006, pág. 27) señala que en las metodologías cuantitativas (cuestionarios) en pequeñas y medianas empresas deben aplicarse el o los instrumentos a la totalidad de los trabajadores y en las metodologías cualitativas deben elegirse las personas que participarán. En general lo que se busca es establecer los mejores medios o técnicas que permitan un levantamiento de información eficiente y suficiente para la obtención de los resultados.

Para que la impresión recogida sea lo más exacta y cercana posible a la realidad a evaluar, la prueba debe ser cumplimentada por el 100 % de la plantilla. En caso de no ser posible, se recomienda hacer un muestreo teniendo en cuenta la diversidad de puestos de trabajo existentes y elegir una muestra que estadísticamente represente a todas y cada una de las condiciones de trabajo que están presentes en la organización. Las unidades de análisis y la presentación de resultados deberán ser de un tamaño tal que se garantice en todo momento el anonimato y la confidencialidad de las respuestas emitidas (Lahera, 2009, pág. 2)

Por tal razón, se ha definido hacer el estudio al 100% de la población operativa, que se distribuirá así: 10% de pilotaje, 10% de restitución y 80% de trabajo de investigación.

Criterios de selección

Criterio de inclusión	Criterios de exclusión	Criterios de eliminación
Empleado de la compañía	Que no esté de turno	Personal del pilotaje
Que firma la aceptación de la investigación	Que esté de vacaciones	Personal que no responda o que responda incorrectamente
	Que este desvinculándose de la compañía	

Pilotaje de los Instrumentos

Los métodos seleccionados se sometieron a un proceso de pilotaje que buscó que los encuestados tengan la claridad suficiente de los objetivos de la investigación, la forma de aplicar los reactivos y la estructura de los mismos. A las personas que participaron de esta investigación se les entregó: Consentimiento informado para participantes de investigación, encuesta de factores sociodemográficos, cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales, encuesta de satisfacción laboral y pilotaje de instrumentos.

El pilotaje se llevó a cabo con 10 empleados del nivel operativo, posterior a esto, se aplicaron las encuestas de pilotaje con las siguientes preguntas:

1. ¿El objetivo de la encuesta es claro? (SI / NO)
2. ¿Usted se sintió a gusto al responder las preguntas? (SI / NO)
3. ¿La redacción del instrumento fue clara? (SI / NO)
4. ¿El espacio para responder las preguntas es el necesario? (SI / NO)
5. ¿El tiempo es el adecuado? (SI / NO)
6. ¿Algunos de los puntos le obligan a pensar demasiado antes de responder? (SI / NO)
 - Si es así cuales
 - Qué puntos le producen confusión
 - Tiene alguna sugerencia del contenido del cuestionario

La información fue procesada mediante el programa Excel y programa estadístico SPSS con el fin de obtener evaluación técnica de los resultados obtenidos y del tratamiento de la información.

Gráfico 7. Resultados del pilotaje



Los resultados de esta aplicación permitieron adaptar los instrumentos a ser aplicados, haciendo cambios de forma más no de fondo.

Resultados encuesta sociodemográfica

Se aplicó la encuesta a 10 personas para el pilotaje, de los encuestados, 8 son hombres y 2 mujeres. El 40% se encuentra en el rango de 18 a 24 años, el 50% en el rango de 24 a 34 años y el 10% en el rango de 35 a 44 años. El 60 % de la población son solteros, 20% casados, 10% unión libre y 10% divorciado. El 40% ha llegado hasta la primaria, el otro 40% ha finalizado la secundaria y el 20% tiene tercer nivel de educación. Respecto al tiempo de trabajo (antigüedad) el 50% trabaja más de 3 años, el 40% menos de un año y el 10% entre uno y tres años.

Resultados encuesta de riesgo psicosocial

- Tiempo de trabajo

Respecto al factor tiempo de trabajo, se puede evidenciar que el 70% de los encuestados se encuentran en un nivel de riesgo elevado, el 10% en un moderado y el 20% en un rango adecuado.

- Autonomía

El 70% de la población encuestada se encuentra en un nivel adecuado y el 30% en un nivel elevado.

- Carga de trabajo

El 60% de los encuestados tienen un nivel adecuado en el factor carga de trabajo, el 20% se encuentran en un nivel adecuado y el otro 20% en un riesgo elevado.

- Demandas psicológicas

De los resultados del reactivo aplicado, se desprende que el 20% de la población se encuentra en un nivel de riesgo elevado y otro 30% se encuentra en un nivel moderado y el 50% restante de la población encuestada se encuentra en un rango adecuado.

- Variedad y contenido

En el factor de riesgo variedad y contenido se encuentra que un 90% de los encuestados están expuestos a un riesgo adecuado, el 10% en un riesgo elevado.

- Participación y supervisión

Un 60% de los encuestados se ubican en un nivel elevado en el riesgo de participación y supervisión, un 10% se encuentra en moderado y otro 30% en un nivel adecuado.

- Interés por el trabajador

Un 30% se ubica en un rango elevado y un 70% en de los encuestados en un nivel adecuado.

- Desempeño de rol

En lo que se refiere al factor de desempeño de rol, el 30% está en un rango elevado, 10% moderado y el 60% está en adecuado.

- Relaciones y apoyo social

Un 30% del personal al que se aplicó la encuesta está en un nivel elevado, un 10% en moderado y un 60% en adecuado.

Los resultados del análisis realizado mediante el software FPSICO 3.1 son similares a los obtenidos con el software SPSS, sobretodo en poblaciones con un mayor número de encuestas.

El informe de FPSICO de la prueba de pilotaje se encuentra en los anexos del presente documento.

Resultados encuesta de satisfacción laboral

En lo referente a la satisfacción laboral, en la dimensión de satisfacción general, los resultados muestran que el 20% de los encuestados están en una posición neutra, es decir, ni satisfechos ni insatisfechos, un 60% moderadamente satisfechos y un 20% en satisfechos.

La satisfacción intrínseca, 20% de los encuestados están en una posición neutra, el 50% en nivel de moderadamente satisfecho y un 30% satisfecho. El 75% de la población de hombres está en moderadamente satisfecho y satisfecho.

Respecto a la satisfacción extrínseca el 30% es neutro, 40% moderadamente satisfecho y 30 % satisfecho.

2.5. Selección de instrumentos de investigación

Evaluación de riesgos psicosociales

En el Art. 3, literal c) de la Resolución 390 del IESS: “Art.3.- Principios de la Acción Preventiva.- En materia de riesgos del trabajo la acción preventiva se fundamenta en los siguientes principios: c) Identificación, medición, evaluación y control de los riesgos de los ambientes laborales,” (IESS, 2011)

De acuerdo a Álvarez et al (2012, págs. 221-225), en el campo de Seguridad y Salud ocupacional, la legislación exige a las organizaciones llevar evaluaciones de los riesgos psicosociales, sin embargo, al momento no existe un consenso claro de lo que constituye una verdadera evaluación de estos riesgos. Entre los principales trastornos psicológicos relacionados con el trabajo están el estrés laboral, el burnout o síndrome del quemado profesional y el mobbing o acoso psicológico, adicional se debe considerar la violencia en el trabajo como una situación específica por su gravedad.

“La identificación, valoración y control de los factores psicosociales junto con la planificación y adopción de las correspondientes medidas preventivas, conducirá a una gestión eficaz de las personas y de la organización” (INSHT, 2009, pág. 1)

Álvarez et al sostienen (2012) que en la actualidad existe una amplia gama de instrumentos de medida, existen métodos generales y específicos de evaluación. Los generales se utilizan para identificación y evaluación de riesgos psicosociales con el objeto de

llevar a cabo un diagnóstico de una organización, por el contrario, los métodos específicos analizan una variable o conjunto de variables psicosociales; o también pueden ser sectoriales, es decir adaptados a un colectivo específico. Independientemente del método que se utilice, se pueden distinguir las siguientes fases: 1. Identificación de los factores de riesgos. 2. Elección de la metodología y técnicas de investigación que se han de aplicar. 3. Planificación y realización del trabajo de campo. 4. Análisis de los resultados y elaboración de un informe. 5. Elaboración y puesta en marcha de un programa de intervención. 6. Seguimiento y control de las medidas adoptadas.

“El empresario es el que tiene la responsabilidad de garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo. De ahí que la finalidad de llevar a cabo una evaluación de riesgos sea permitir al empresario tomar las medidas adecuadas para garantizar la salud de los trabajadores” (INSHT, 1995)

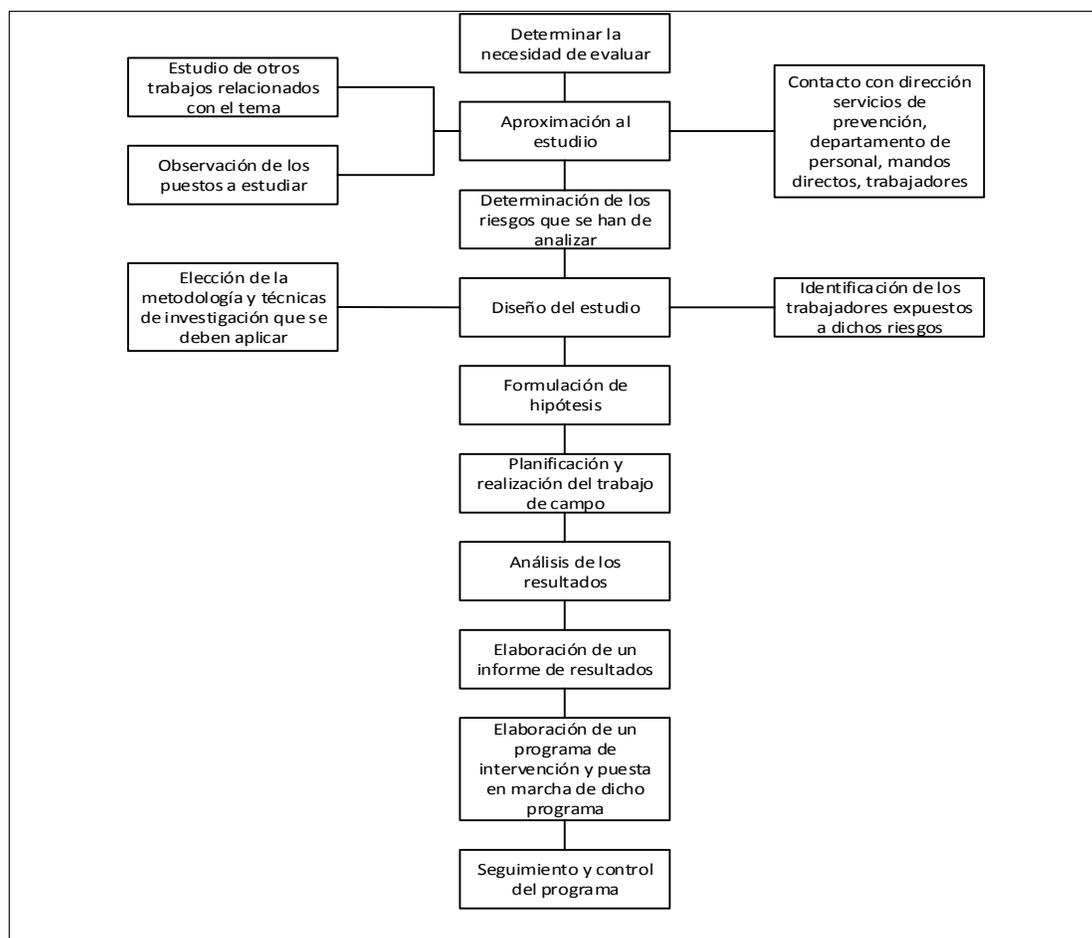
Mediciones e instrumentos

Tabla 6. Mediciones e instrumentos

Instrumento	Mide	Autor
NTP 926. Método Fpsico	Riesgo psicosocial	INSHT
NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción	Satisfacción Laboral	INSHT
Encuesta Socio demográfica y laboral.	Características socio demográficas y laborales	Pedro Mejía

A continuación se expone las etapas para la evaluación general de riesgos según el INSHT (1995):

Gráfico 8. Fases del estudio psicosocial



Fuente: (INSHT, 1995)

Método FPSICO

En el país no se cuenta con un método propio de medición y evaluación de los riesgos psicosociales, por lo que se seleccionó para este efecto la utilización del Método F-PSICO considerando que: ha sido desarrollado por el INSHT, institución reconocida mundialmente en este campo; es sometido a actualizaciones permanentes; ha sido validado en España, es un método gratuito y de fácil manejo.

El método FPSICO se detalla en la nota técnica NTP 926 Factores psicosociales: metodología de evaluación, que es una actualización de la NTP 443. En este documento se describen las principales características de la actualización del método de evaluación de factores psicosociales diseñado y editado por el INSHT. (2012)

Descripción de los factores de riesgo definidos por FPSICO

De acuerdo a la NTP 926 del año 2012 publicada por el INSHT, los factores de riesgo psicosocial son:

- **Tiempo de trabajo (TT).**- Este factor hace referencia a distintos aspectos relacionados con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral, de forma diaria y semanal. Evalúa el impacto de TT desde la consideración de los períodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad, calidad y del efecto del mismo en la vida social.
- **Autonomía (AU).**- Se acogen las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones sobre aspectos de estructuración temporal de la actividad laboral y las cuestiones de procedimiento y organización del trabajo. Se clasifica en:

Autonomía temporal: Discreción concebida al trabajador sobre la gestión de algunos aspectos de la organización temporal de la carga de trabajo y de los descansos, tales como la elección del ritmo, las posibilidades de alterarlo si fuera necesario, su capacidad para discutir descansos durante la jornada y de disfrutar del tiempo libre para atender cuestiones personales.

Autonomía decisional: Capacidad de un trabajador para influir en el desarrollo cotidiano de su trabajo, que se manifiesta en la posibilidad de tomar decisiones sobre tareas a realizar, su distribución, la elección de procedimientos y métodos, la resolución de incidencias, etc.

- **Carga de trabajo (CT).**- Nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, es decir el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral, con independencia de la naturaleza de la CT (cognitiva, emocional). Se entiende que la CT es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo)

y es difícil (componente cualitativo). La CT es valorada a partir de los siguientes parámetros:

- Presiones de tiempos: Se valora a partir de los tiempos asignados a las tareas, la velocidad que requiere la ejecución del trabajo y la necesidad de acelerar el ritmo de trabajo en momentos puntuales.
- Esfuerzo de atención: Con independencia de la naturaleza de la tarea, ésta requiere que se preste cierta atención determinada tanto por la intensidad y el esfuerzo de atención requerida para procesar información recibida en el curso de la actividad laboral y elaborar respuestas adecuadas. Los niveles de esfuerzo de atención pueden verse incrementados en situaciones en que se producen interrupciones frecuentes, cuando las consecuencias de las interrupciones son relevantes, o se requiere prestar atención a múltiples tareas en un mismo momento o no existe previsibilidad en las tareas.
- Cantidad y dificultad de la tarea: La cantidad de trabajo que los trabajadores deben hacer frente y resolver diariamente es un elemento esencial de la carga de trabajo, así como la dificultad que suponen para el trabajador el desempeño de las diferentes tareas.
- **Demandas psicológicas:** Se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Tales demandas pueden ser de naturaleza cognitiva y emocional.

Las exigencias cognitivas vienen definidas por el grado de presión o movilización y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas (procesamiento de información del entorno o del sistema de trabajo a partir de conocimientos previos, actividades de memorización y recuperación de información de la memoria, de razonamiento y búsqueda de soluciones, etc.). De esta forma el

sistema cognitivo se ve comprometido en mayor o menor medida en función de las exigencias del trabajo en relación a la demanda de manejo de información y conocimiento, planificación, toma de iniciativas, etc.

Se producen exigencias emocionales en aquellas situaciones en las que el desempeño de la tarea conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones que el trabajador puede sentir. Con carácter general, tal esfuerzo va dirigido a reprimir los sentimientos o emociones y a mantener la compostura para dar respuesta a las demandas del trabajo.

El esfuerzo de ocultación de emociones puede también en ocasiones ser analizado dentro del propio entorno de trabajo; hacia los superiores, subordinados.

Las exigencias emocionales pueden derivarse también del nivel de implicación, compromiso o involucramiento en las situaciones emocionales que se derivan de las relaciones interpersonales producidas en el trabajo.

- **Variedad /contenido del trabajo:** Sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo además reconocido y apreciado, más allá de las contraprestaciones económicas.

Este factor es medido a través de una serie de ítems que estudian en qué medida está diseñado con tareas variadas y con sentido, se trata de un trabajo importante y goza del reconocimiento del entorno del trabajador.

- **Participación / Supervisión:** Es la valoración que el trabajador hace del nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre aspectos diversos de la ejecución del trabajo. La participación explora los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización. La supervisión se refiere a la valoración que el trabajador hace del nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen

- **Interés por el trabajador / compensación:** Hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador. Se manifiestan en la preocupación de la organización por la promoción, formación, desarrollo de carrera de sus trabajadores por mantener informados a los trabajadores sobre tales cuestiones así como por la percepción tanto de seguridad en el empleo como de la existencia de un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello obtiene.
- **Desempeño de rol:** Considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Comprende tres aspectos fundamentales:
 - Claridad de rol: 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)
 - 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.
 - 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.
- **Relaciones y apoyo social:** Se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en los entornos de trabajo. Recoge este factor el concepto de apoyo social entendido como factor moderador del estrés, y que el método concreta estudiando la posibilidad de contar con apoyo instrumental o ayuda proveniente de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros,...) para realizar adecuadamente el trabajo, y por la calidad de tales relaciones.

Igualmente, las relaciones entre personas pueden ser origen, con distintas frecuencias e intensidades, de situaciones conflictivas de distinta naturaleza, formas de violencia, conflictos personales, ante las cuales las organizaciones pueden o no haber adoptado ciertos protocolos de actuación.

Tabla 7. Factores de riesgo psicosocial - Ítems FPSICO

	Factor	Cantidad de Ítems	Ítems
1	Tiempo de trabajo	4	1, 2, 5 y 6
2	Autonomía	12	3, 7, 8, 9, 10a-h
3	Carga de trabajo	11	4, 23, 24, 25, 28, 29, 30, 31, 32, 33 y 34
4	Demandas psicológicas	12	35a, 35b, 35d, 35e, 35f, 35h, 36a-d, 37 y 38
5	Variedad/contenido del trabajo	7	39, 40, 41, 42a-d
6	Participación/supervisión	11	11a-g, 12a-d
7	Interés por el trabajador/compensación	8	13a-d, 44, 45, 46 y 47
8	Desempeño de rol	11	14a-f, 15a-e
9	Relaciones y apoyo social	10	16a-d, 17, 18a-d y 20

Fuente: (INSHT, 2012)

Justificación psicométrica FPSICO

El estudio psicométrico de Ferrer et al (2011) ha consistido en la obtención de la fiabilidad como consistencia interna 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.

Fiabilidad: Para cada uno de los factores, así como para la escala en su conjunto, se ha obtenido el coeficiente de Cronbach, indicador de la fiabilidad como consistencia interna del instrumento. El coeficiente alfa de Cronbach relativo a la escala global presenta un valor de 0,895 (n = 1108), lo que indica una fiabilidad excelente a nivel global. (Prieto & Muñoz, 2000, págs. 65-72)

Este coeficiente indica hasta qué punto las respuestas es suficientemente coherentes y relacionadas para concluir que todos los ítems miden lo mismo y son sumables en una

puntuación única que representa o mide un rasgo. Se sacó el valor de la varianza, y varianza acumulada, si esta es menor a 0.70 el test es heterogéneo, no es fiable, y si es mayor a 0.70 es homogéneo es fiable, cuanto más se acerque a su valor tope de 1, mayor es la fiabilidad de la escala. Se puede observar que los resultados de la varianza han dado en los criterios de adecuada, buena y excelente mayor a 0.70, por lo tanto su fiabilidad es homogénea, y fiable. (Jaramillo, 2012, pág. 60)

Tabla 8. Coeficientes de fiabilidad alfa de Cronbach para cada uno de los factores

FACTORES DEL F-Psico	n	(alfa de Cronbach)
Tiempo de trabajo	1660	0,697
Autonomía	1455	0,865
Carga de trabajo	1593	0,733
Exigencias psicológicas	1465	0,737
Variedad/contenido	1539	0,705
Participación/supervisión	1549	0,732
Interés por el trabajador/compensación	1556	0,844
Desempeño de rol	1582	0,842
Relaciones y apoyo social	1520	0,716

Fuente: (INSHT, 1995)

Validación del método FPSICO

De acuerdo a lo señalado por Jaramillo (2012, pág. 61), la validación de esta herramienta se la realizó de acuerdo al Contenido, por el Juicio de Expertos, por lo que se solicitó a un grupo de profesionales conocedores del tema: la doctora en psicología industrial Liliana Mosquera, el ingeniero industrial, Luis Merino, Máster en Seguridad y Riesgos del Trabajo, y el señor David Duque, estudiante de Psicología Laboral, quienes analizaron los factores de riesgos determinados por el Método FPSICO, sus preguntas y sus respuestas, adaptándolo y validándolo con el medio cultural ecuatoriano.

Los expertos manifestaron sobre el cuestionario y su validez lo siguiente:

La fiabilidad del estudio en relación a las condiciones del Banco Central del Ecuador estaría entregando datos reales y sobre todo verificables, gracias a que la

investigadora es servidora de recursos humanos, conoce las condiciones reales de trabajo de los servidores de la institución y puede considerar todas las variables necesarias para obtener resultados fiables.

Es conocido que por razones culturales existe una resistencia en los ambientes laborales a realizar cualquier tipo de test o encuesta, por cuanto se ha creado un tipo de neurosis paranoide en los trabajadores, haciendo que estos sientan una persecución por parte de sus superiores y tomando a estos test como una amenaza a su estabilidad laboral.

No es raro que los sujetos sientan este tipo de temor, ya sea por desconocimiento del material y de su finalidad; o ya sea porque la situación política y económica, hasta cierto punto globalizada, no brinda las seguridades necesarias a los trabajadores, existiendo plazas insuficientes de trabajo, y esto se agrava aún más considerando que la mayoría de los ecuatorianos viven en el inmediateismo, centralizado los ingresos para satisfacer las necesidades más próximas y no se hace posible una planificación a futuro, siendo el salario mensual la única fuente para la manutención de su familia; como un ejemplo claro podemos citar el miedo existente entre los servidores públicos por las últimas desvinculaciones suscitadas, a raíz de la vigencia del Decreto Presidencial 813 de 7 de julio de 2011.

Test como el F-PSICO requieren de una previa explicación indicando que los datos obtenidos serán aplicados con la finalidad de implementar las mejoras necesarias en el área de trabajo, de conocer las necesidades de los trabajadores y brindar un apoyo para solventar las mismas, es siempre bueno mencionar que si las necesidades del trabajador están cubiertas, este se preocupará más por las necesidades y exigencias de su puesto de trabajo. (Jaramillo, 2012, pág. 62)

NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción

Este método de evaluación se encuentra expuesto en la NTP 394, a continuación se expone lo fundamental de la Nota Técnica:

De acuerdo a la INSHT (1993) la escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction) fue desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979. Las características de esta escala son:

- 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.

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 se sitúa en la línea de quienes establecen una dicotomía de factores y está diseñada para abordar tanto los aspectos intrínsecos como los extrínsecos de las condiciones de trabajo. Está formada por dos sub escalas:

- Sub escala 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).
- Sub escala 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).

Tabla 9.- Encuesta de satisfacción laboral

	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Moderad. insatisfecho	Ni satisf. ni insatisfecho	Moderad. satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
1. Condiciones físicas del trabajo							
2. Libertad para elegir tu propio método de trabajo							
3. Tus compañeros de trabajo							
4. Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho							
5. Tu superior inmediato							
6. Responsabilidad que se te ha asignado							
7. Tu salario							
8. La posibilidad de utilizar tus capacidades							
9. Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa							
10. Tus posibilidades de promocionar							
11. El modo en que tu empresa está gestionada							
12. La atención que se presta a las sugerencias que haces							
13. Tu horario de trabajo							

14.	La variedad de tareas que realizas en tu trabajo							
15.	Tu estabilidad en el empleo							

Fuente: (INSHT, 1993)

- El cuestionario puede ser de ser auto llenado y aplicado colectivamente.
- Es breve, con un su vocabulario sencillo, no restringe a nadie en concreto y puede ser aplicado por personas sin una capacitación específica previa.
- Garantiza el anonimato a los encuestados. Esto constituye en un importante elemento determinante de la validez de las respuestas.
- Las instrucciones que el encuestador debe dar a quienes llenan la escala han de inscribirse en un tono de neutralidad que no favorezca los sesgos en las respuestas.
- Cada uno de los 15 ítems existe un grado de satisfacción o insatisfacción: Muy insatisfecho, Insatisfecho, Moderadamente insatisfecho, Ni satisfecho ni insatisfecho, Moderadamente satisfecho, Satisfecho, Muy satisfecho.
- Esta escala permite la obtención de tres puntuaciones: satisfacción general, satisfacción extrínseca y satisfacción intrínseca.
- Es esta una escala aditiva, en la cual la puntuación total se obtiene de la suma de las respuestas de cada uno de los encuestados, y se asigna 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.
- La escala es un buen instrumento para la determinación de las vivencias personales que los trabajadores tienen de esas condiciones.
- Es interesante la obtención de estos tres índices para cada área de una organización, por colectivos relativamente homogéneos, de forma que puedan detectarse de forma rápida posibles aspectos problemáticos.

Datos técnicos

Esta NTP expone también algunos datos de las escalas obtenidos por los autores.

Tabla 10. Datos técnicos escala de satisfacción laboral

	Media	Desviación típica	Coefficiente alpha	Test-re test a 6 meses
Satisfacción General	70,53	15,42	entre 0,85 y 0,88	0,63
Satisfacción Intrínseca	32,74	7,69	entre 0,79 y 0,85	
Satisfacción Extrínseca	38,22	7,81	entre 0,74 y 0,78	

Fuente: (INSHT, 1993)

Relación entre la Escala General de Satisfacción y otras variables

El estudio psicométrico de Ferrer et al (2011) ha encontrado correlaciones significativas entre la escala de satisfacción y el Fpsico, mediante la aplicación del coeficiente de correlación producto-momento de Pearson. En la tabla siguiente se presenta las correlaciones antes mencionadas que en la mayoría de los casos son moderadas y elevadas. Se debe destacar que el signo negativo de los coeficientes de correlación indica que la relación es inversa, hecho que es esperable dado que mayor puntuación en los factores del FPSICO implica mayor riesgo psicosocial, en tanto que mayor puntuación en las escalas de satisfacción implica mayor satisfacción con el trabajo.

Tabla 11. Coeficientes de correlación entre el FPSICO y la Escala de Satisfacción

Coeficiente de Correlación de Pearson		Satisfacción Total	Satisfacción Intrínseca	Satisfacción Extrínseca
Tiempo trabajo	Correlación de Pearson	-,063	-,048	-,073
	p bilateral	,014	,060	,004
	n	1546	1571	1558
Autonomía	Correlación de Pearson	-,422	-,427	-,377
	p bilateral	<,001	<,001	<,001
	n	1359	1375	1369
Carga Trabajo	Correlación de Pearson	-,290	-,239	-,315
	p bilateral	<,001	<,001	<,001
	n	1533	1555	1544
Demandas Psicológicas	Correlación de Pearson	-,290	-,285	-,265
	p bilateral	<,001	<,001	<,001
	n	1421	1440	1431
Variedad/Contenido del trabajo	Correlación de Pearson	-,528	-,535	-,472
	p bilateral	<,001	<,001	<,001
	n	1493	1516	1504
Participación Supervisión	Correlación de Pearson	-,036	,004	-,074
	p bilateral	,171	,868	,004
	n	1466	1486	1473
Interés por el trabajador/Compensación	Correlación de Pearson	-,624	-,604	-,586
	p bilateral	<,001	<,001	<,001
	n	1517	1535	1524
Desempeño de rol	Correlación de Pearson	-,550	-,513	-,535
	p bilateral	<,001	<,001	<,001
	n	1510	1533	1519
Relaciones y apoyo social	Correlación de Pearson	-,470	-,446	-,450
	p bilateral	<,001	<,001	<,001
	n	1461	1480	1468

Fuente y elaboración: (Ferrer, Guilera, & Però, 2011)

Ferrer et al (2011) consideran que en cuanto a la fiabilidad global del cuestionario, destacan el elevado coeficiente de consistencia interna obtenido, que también se ha constatado en la mayoría de los factores del instrumento. Solo hay una excepción que es en el factor Tiempo de trabajo que presenta una fiabilidad adecuada pero con deficiencias ($\alpha = ,697$). Sostienen además que en relación a las evidencias de validez, por un lado, el modelo de 9 factores propuesto presenta un buen ajuste a los datos lo que supondría una evidencia de validez de constructo del FPSICO, y por otro lado las elevadas correlaciones obtenidas entre

los factores del cuestionario y las sub escalas del test de satisfacción laboral, aportarían evidencias de validez de criterio del instrumento. Es decir, una capacidad de predicción adecuada del grado de satisfacción laboral a partir de las puntuaciones obtenidas en el FPSICO.

Encuesta Socio demográfica

El instrumento fue diseñado considerando las condiciones socio demográficas de los trabajadores operativos de la compañía:

- Edad: años cumplidos
- Género: Hombre / Mujer
- Estado civil: Soltero / casado/ unión libre/ divorciado/ viudo
- Nivel de estudios: primaria / secundaria / tercer nivel / cuarto nivel / otro
- Tiempo que labora en la empresa: Menos de un año / entre 1 y 3 años / más de 3 años

Con el fin de garantizar los aspectos éticos en esta investigación se solicitó el consentimiento escrito de los trabajadores que participan en el estudio, explicándoles los objetivos y propósitos del estudio, la duración y la libertad a que tienen de retirarse en el momento que lo deseen.

CAPITULO III

3. RESULTADOS

3.1. Presentación y análisis de resultados

3.1.1. De las características sociodemográficas y laborales

De la población analizada, el 96% son hombres y el 4% mujeres. El 15% se encuentran entre 18 y 24 años, el 25% entre 25 y 34 años, el 38% entre 35 y 44 años, el 19% entre 45 y 54 años y el 3% 55 y 64 años. El 22% de la población se encuentra en un rango de primaria, el 58% en secundaria, el 19% tercer nivel y el 1% de cuarto nivel. El 32% tiene menos de un año en la compañía, 33% entre uno y tres años y el 35%. El 12% es soltero, 47% casado, el 38% unión libre, un 1,5% divorciado y un 1,5% viudo.

Tabla 12. Aspectos demográficos población estudiada
GÉNERO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido HOMBRE	70	95.9	95.9	95.9
MUJER	3	4.1	4.1	100.0
Total	73	100.0	100.0	

RANGO EDAD

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 18 - 24 años	11	15.1	15.1	15.1
25 - 34 años	18	24.7	24.7	39.7
35 - 44 años	28	38.4	38.4	78.1
45 - 54 años	14	19.2	19.2	97.3
55 a 64 años	2	2.7	2.7	100.0
Total	73	100.0	100.0	

NIVEL EDUCATIVO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Primaria	16	21.9	21.9	21.9
Secundaria	42	57.5	57.5	79.5
Tercer nivel	14	19.2	19.2	98.6
Cuarto nivel	1	1.4	1.4	100.0
Total	73	100.0	100.0	

TIEMPO DE TRABAJO

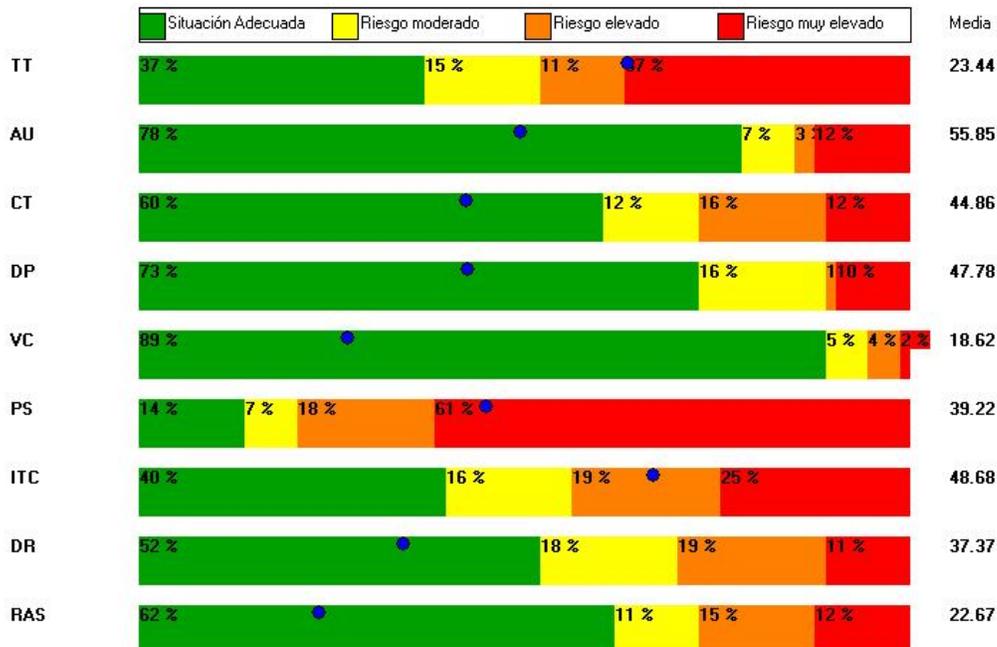
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Menos de un año	23	31.5	31.5	31.5
Entre 1 y 3 años	24	32.9	32.9	64.4
Más de 3 años	26	35.6	35.6	100.0
Total	73	100.0	100.0	

ESTADO CIVIL

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Solter@	9	12.3	12.3	12.3
Casad@	34	46.6	46.6	58.9
Unión libre	28	38.4	38.4	97.3
Divorciad@	1	1.4	1.4	98.6
Viud@	1	1.4	1.4	100.0
Total	73	100.0	100.0	

3.1.2. De los factores de riesgo psicosocial

Gráfico 9. Resultados de riesgos psicosociales FPSICO



Los riesgos psicosociales analizados mediante el programa Fpsico 3.1 nos arrojan los resultados señalados en la tabla anterior, en la que podemos ver que principalmente existen tres factores con un porcentaje alto de encuestados que estén entre riesgo elevado y muy elevado. Tal es el caso del factor de tiempo de trabajo (TT) que tiene el 48% de la población en un riesgo elevado, de igual manera la dimensión de participación / supervisión (PS) tiene el 79% en este nivel de riesgo, lo mismo sucede con el 44% respecto al interés por el trabajador / compensación (ITC).

Mediante el uso del SPSS se ha encontrado los siguientes resultados respecto a los factores psicosociales, lo cuales son similares a los obtenidos con la otra herramienta.

- Tiempo de trabajo

El 48% de los encuestados se encuentran en un rango elevado en este factor, el 15% en un rango moderado y el 37% en un rango adecuado.

Tabla 13. Factores de riesgo psicosocial - Tiempo de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Elevado	35	47.9	47.9	47.9
	Moderado	11	15.1	15.1	63.0
	Adecuado	27	37.0	37.0	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

- Autonomía

De los encuestados, el 15% de ubica en un rango elevado, 7% en un rango moderado y un 78% en un rango adecuado.

Tabla 14. Factores de riesgo psicosocial - Autonomía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Elevado	11	15.1	15.1	15.1
	Moderado	5	6.8	6.8	21.9
	Adecuado	57	78.1	78.1	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

- Carga de trabajo

En este factor, el 27% de encuestados se ubican en un nivel elevado, el 12% en un nivel moderado y un 61% en un rango adecuado.

Tabla 15. Factores de riesgo psicosocial - Carga de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Elevado	20	27.4	27.4	27.4
	Moderado	9	12.3	12.3	39.7
	Adecuado	44	60.3	60.3	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

- Demandas psicológicas

En las demandas psicológicas, los resultados de las encuestas ubican a un 11% en riesgo elevado, 16% en un rango moderado y un 73% en un rango adecuado.

Tabla 16. Factores de riesgo psicosocial - Demandas psicológicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Elevado	8	11.0	11.0	11.0
	Moderado	12	16.4	16.4	27.4
	Adecuado	53	72.6	72.6	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

- Variedad y contenido del trabajo

En un riesgo adecuado se ubica el 89% de la población encuestada, un 5 % en un rango moderado y un 6% en un nivel elevado.

Tabla 17. Factores de riesgo psicosocial - Variedad y contenido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Elevado	4	5.5	5.5	5.5
	Moderado	4	5.5	5.5	11.0
	Adecuado	65	89.0	89.0	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

- Participación y supervisión

Casi el 79% de la población se ubica en nivel elevado, el 7 % en un nivel moderado y un 14% en un rango adecuado.

Tabla 18. Factores de riesgo psicosocial - Participación supervisión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Elevado	58	79.5	79.5	79.5
	Moderado	5	6.8	6.8	86.3
	Adecuado	10	13.7	13.7	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

- Interés por el trabajador

El 44% de los encuestados se ubican en un nivel elevado, el 16% en un riesgo moderado y el 40% en un riesgo adecuado.

Tabla 19. Factores de riesgo psicosocial - Interés por el trabajador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Elevado	32	43.8	43.8	43.8
	Moderado	12	16.4	16.4	60.3
	Adecuado	29	39.7	39.7	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

- Desempeño de rol

Un 30% de la población están en un nivel elevado, un 18% en moderado y 52% en un adecuado.

Tabla 20. Factores de riesgo psicosocial - Desempeño de rol

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Elevado	22	30.1	30.1	30.1
	Moderado	13	17.8	17.8	47.9
	Adecuado	38	52.1	52.1	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

- Relaciones y apoyo social

Respecto a este factor, el 27% está en un riesgo elevado, un 11% en un riesgo moderado y un 62% en un riesgo adecuado.

Tabla 21. Relaciones y apoyo social

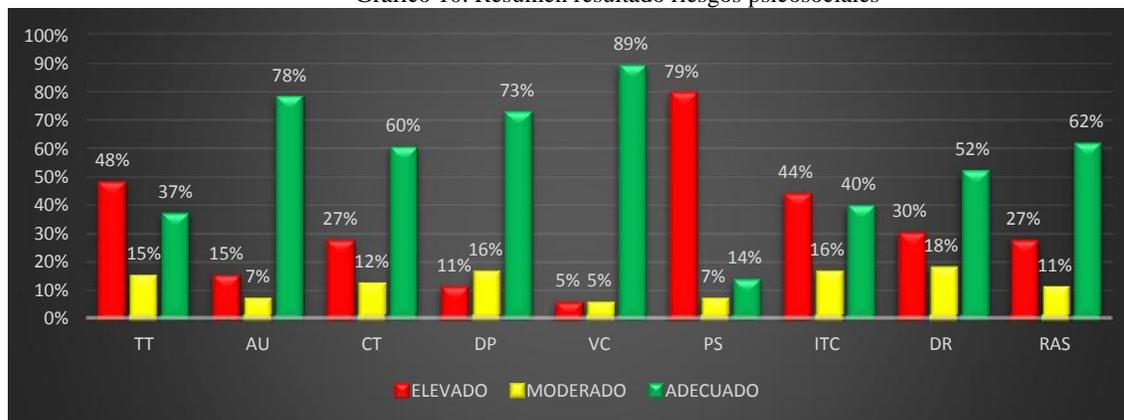
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Elevado	20	27.4	27.4	27.4
	Moderado	8	11.0	11.0	38.4
	Adecuado	45	61.6	61.6	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

Lo expuesto se resume en la siguiente tabla:

Tabla 22. Resumen resultado riesgos psicosociales

	TT	AU	CT	DP	VC	PS	ITC	DR	RAS
ELEVADO	48%	15%	27%	11%	5%	79%	44%	30%	27%
MODERADO	15%	7%	12%	16%	5%	7%	16%	18%	11%
ADECUADO	37%	78%	60%	73%	89%	14%	40%	52%	62%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Gráfico 10. Resumen resultado riesgos psicosociales



3.1.3. De la satisfacción laboral

Los resultados de la aplicación de las encuestas de satisfacción laboral nos permiten evidenciar que respecta a la satisfacción laboral general los empleados encuestados, el 7% se encuentra en un nivel de moderadamente insatisfecho, el 53% en un nivel neutro, el 32% en moderadamente satisfecho y el 8% en un nivel de satisfecho.

Tabla 23. Satisfacción laboral - General

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mod. insatisfecho	5	6.8	6.8	6.8
	Neutro	39	53.4	53.4	60.3
	Mod. satisfecho	23	31.5	31.5	91.8
	Satisfecho	6	8.2	8.2	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

En la sub escala de factores extrínsecos, que aborda aspectos como la organización del trabajo, el horario, el salario o las condiciones físicas del puesto tenemos que el 7% está moderadamente insatisfecho, el 47% en un nivel neutro, el 34% en un nivel de moderadamente satisfecho, el 11% en un nivel de satisfecho y un 1% en muy satisfecho.

Tabla 24. Satisfacción laboral - Extrínseca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mod. insatisfecho	5	6.8	6.8	6.8
	Neutro	34	46.6	46.6	53.4
	Mod. satisfecho	25	34.2	34.2	87.7
	Satisfecho	8	11.0	11.0	98.6
	Muy satisfecho	1	1.4	1.4	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

La sub escala de factores intrínsecos se refiere a aspectos relativos al contenido de la tarea como el reconocimiento laboral, responsabilidad y promoción. Los resultados de la encuesta ubican a un 1% de la población en Insatisfecho, 10% en moderadamente insatisfecho, 63% en una posición neutra, 16% en moderadamente satisfecho, 10% en satisfecho.

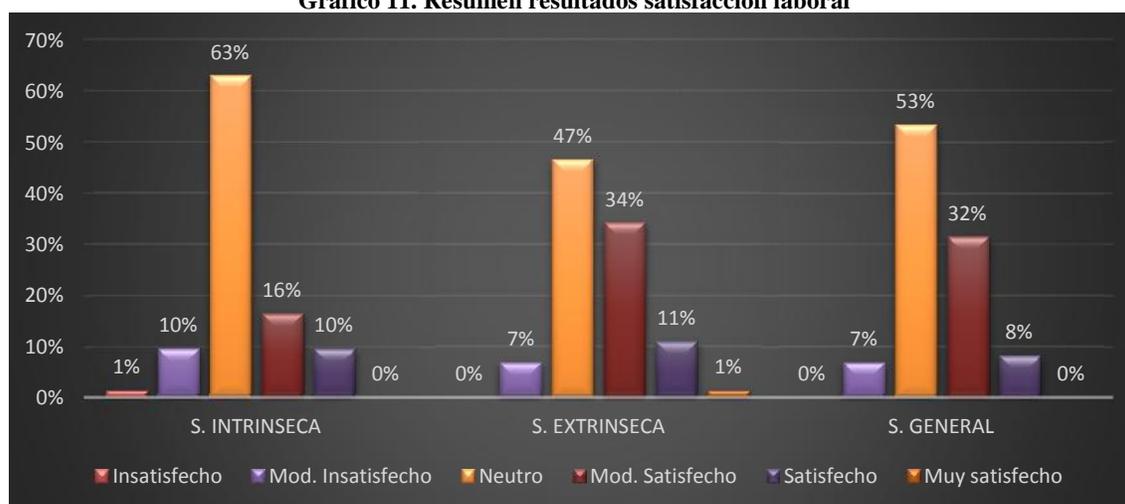
Tabla 25. Satisfacción laboral - Intrínseca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	1	1.4	1.4	1.4
	Mod. insatisfecho	7	9.6	9.6	11.0
	Neutro	46	63.0	63.0	74.0
	Mod. satisfecho	12	16.4	16.4	90.4
	Satisfecho	7	9.6	9.6	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

Tabla 26. Resumen resultados satisfacción laboral

	S. INTRINSECA	S. EXTRINSECA	S. GENERAL
Insatisfecho	1%	0%	0%
Mod. Insatisfecho	10%	7%	7%
Neutro	63%	47%	53%
Mod. Satisfecho	16%	34%	32%
Satisfecho	10%	11%	8%
Muy satisfecho	0%	1%	0%
Total	100%	100%	100%

Gráfico 11. Resumen resultados satisfacción laboral



3.1.4. De la asociación estadística significativa entre riesgos psicosocial y satisfacción laboral

		SATISFACCIÓN INTRÍNSECA	SATISFACCIÓN EXTRÍNSECA	SATISFACCIÓN GENERAL
TIEMPO TRABAJO	Correlación de Pearson	.035	-.140	-.075
	Sig. (bilateral)	.770	.239	.526
	N	73	73	73
AUTONOMÍA	Correlación de Pearson	.147	.123	.053
	Sig. (bilateral)	.215	.301	.654
	N	73	73	73
CARGA DE TRABAJO	Correlación de Pearson	-.070	.116	-.039
	Sig. (bilateral)	.557	.327	.740
	N	73	73	73
DEMANDAS PSICOLÓGICAS	Correlación de Pearson	.038	.219	.097
	Sig. (bilateral)	.747	.062	.416
	N	73	73	73
VARIEDAD / CONTENIDO	Correlación de Pearson	.199	.147	.184
	Sig. (bilateral)	.091	.216	.118
	N	73	73	73
PARTICIPACIÓN SUPERVISIÓN	Correlación de Pearson	.077	.155	.072
	Sig. (bilateral)	.519	.189	.547
	N	73	73	73
INTERES POR EL TRABAJADOR	Correlación de Pearson	.125	.246*	.147
	Sig. (bilateral)	.291	.036	.214
	N	73	73	73
DESEMPEÑO DE ROL	Correlación de Pearson	-.111	-.010	-.033
	Sig. (bilateral)	.350	.931	.780
	N	73	73	73
RELACIONES Y APOYO SOCIAL	Correlación de Pearson	.042	.181	.100
	Sig. (bilateral)	.723	.125	.400
	N	73	73	73
* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).				
** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Utilizando la correlación de Pearson, se encontró una asociación lineal estadísticamente significativa, baja y directamente proporcional ($r_P = .246$, $p < 0.05$), entre el puntaje del riesgo psicosocial de Interés por el trabajador y la satisfacción extrínseca de los trabajadores operativos.

Mientras que los resultados de la asociación lineal entre los otros factores psicosociales y la satisfacción intrínseca, extrínseca y general no fueron estadísticamente significativos.

3.1.5. De los factores de riesgo psicosocial y el tiempo de trabajo (antigüedad)

Respecto a la relación entre el tiempo de trabajo (antigüedad) y los factores de riesgo psicosocial podemos señalar lo siguiente:

En la tabla que se expone a continuación se puede observar, entre otras cosas, que del total de empleados que se encuentran en un nivel elevado (35 personas), 12 tienen menos de un año en la compañía, 8 entre uno y tres años y 15 más de tres años.

Tabla 27. Antigüedad - Tiempo de trabajo

			TIEMPO TRABAJO			Total
			Elevado	Moderado	Adecuado	
TIEMPO DE TRABAJO	Menos de un año	Recuento	12	6	5	23
		% dentro de TIEMPO DE TRABAJO	52.2%	26.1%	21.7%	100.0%
		% dentro de TIEMPO TRABAJO	34.3%	54.5%	18.5%	31.5%
		% del total	16.4%	8.2%	6.8%	31.5%
	Entre 1 y 3 años	Recuento	8	3	13	24
		% dentro de TIEMPO DE TRABAJO	33.3%	12.5%	54.2%	100.0%
		% dentro de TIEMPO TRABAJO	22.9%	27.3%	48.1%	32.9%
		% del total	11.0%	4.1%	17.8%	32.9%
	Más de 3 años	Recuento	15	2	9	26
% dentro de TIEMPO DE TRABAJO		57.7%	7.7%	34.6%	100.0%	
% dentro de TIEMPO TRABAJO		42.9%	18.2%	33.3%	35.6%	
	% del total	20.5%	2.7%	12.3%	35.6%	
Total	Recuento	35	11	27	73	
	% dentro de TIEMPO DE TRABAJO	47.9%	15.1%	37.0%	100.0%	
	% dentro de TIEMPO TRABAJO	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	% del total	47.9%	15.1%	37.0%	100.0%	

Respecto a la autonomía, de las 57 personas que se encuentran en este nivel, 21 tienen menos de un año de trabajo, 17 entre uno y tres años y 19 tienen más de tres años.

Tabla 28. Antigüedad - Autonomía

			AUTONOMIA			Total
			Elevado	Moderado	Adecuado	
TIEMPO DE TRABAJO	Menos de un año	Recuento	1	1	21	23
		% dentro de TIEMPO DE TRABAJO	4.3%	4.3%	91.3%	100.0%
		% dentro de AUTONOMIA	9.1%	20.0%	36.8%	31.5%
		% del total	1.4%	1.4%	28.8%	31.5%
	Entre 1 y 3 años	Recuento	4	3	17	24
		% dentro de TIEMPO DE TRABAJO	16.7%	12.5%	70.8%	100.0%
		% dentro de AUTONOMIA	36.4%	60.0%	29.8%	32.9%
		% del total	5.5%	4.1%	23.3%	32.9%
	Más de 3 años	Recuento	6	1	19	26
		% dentro de TIEMPO DE TRABAJO	23.1%	3.8%	73.1%	100.0%
		% dentro de AUTONOMIA	54.5%	20.0%	33.3%	35.6%
		% del total	8.2%	1.4%	26.0%	35.6%
Total	Recuento	11	5	57	73	
	% dentro de TIEMPO DE TRABAJO	15.1%	6.8%	78.1%	100.0%	
	% dentro de AUTONOMIA	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	% del total	15.1%	6.8%	78.1%	100.0%	

En lo que tiene que ver con la carga de trabajo, de las de las 44 personas que se encuentran en un nivel de riesgo adecuado, 15 trabajan menos de un año, 12 entre uno y tres años y 17 más de tres años.

Tabla 29. Antigüedad - Carga de trabajo

			CARGA DE TRABAJO			Total
			Elevado	Moderado	Adecuado	
TIEMPO DE TRABAJO	Menos de un año	Recuento	6	2	15	23
		% dentro de TIEMPO DE TRABAJO	26.1%	8.7%	65.2%	100.0%
		% dentro de CARGA DE TRABAJO	30.0%	22.2%	34.1%	31.5%
		% del total	8.2%	2.7%	20.5%	31.5%
	Entre 1 y 3 años	Recuento	10	2	12	24
		% dentro de TIEMPO DE TRABAJO	41.7%	8.3%	50.0%	100.0%
		% dentro de CARGA DE TRABAJO	50.0%	22.2%	27.3%	32.9%
		% del total	13.7%	2.7%	16.4%	32.9%
	Más de 3 años	Recuento	4	5	17	26
		% dentro de TIEMPO DE TRABAJO	15.4%	19.2%	65.4%	100.0%
		% dentro de CARGA DE TRABAJO	20.0%	55.6%	38.6%	35.6%
		% del total	5.5%	6.8%	23.3%	35.6%
Total	Recuento	20	9	44	73	
	% dentro de TIEMPO DE TRABAJO	27.4%	12.3%	60.3%	100.0%	
	% dentro de CARGA DE TRABAJO	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	% del total	27.4%	12.3%	60.3%	100.0%	

En el factor de riesgo de demandas psicológicas, el 73% de la población encuestada se encuentra en un rango adecuado, este porcentaje se compone del 22% que tiene menos de un año de trabajo, el 25% entre uno y tres años y 26% más de tres años.

Tabla 30. Antigüedad - Demandas psicológicas

			DEMANDAS PSICOLÓGICAS			Total
			Llevido	Moderado	Adecuado	
TIEMPO DE TRABAJO	Menos de un año	Recuento	2	5	16	23
		% dentro de TIEMPO DE TRABAJO	8.7%	21.7%	69.6%	100.0%
		% dentro de DEMANDAS PSICOLÓGICAS	25.0%	41.7%	30.2%	31.5%
		% del total	2.7%	6.8%	21.9%	31.5%
	Entre 1 y 3 años	Recuento	3	3	18	24
		% dentro de TIEMPO DE TRABAJO	12.5%	12.5%	75.0%	100.0%
		% dentro de DEMANDAS PSICOLÓGICAS	37.5%	25.0%	34.0%	32.9%
		% del total	4.1%	4.1%	24.7%	32.9%
	Mas de 3 años	Recuento	3	4	18	26
		% dentro de TIEMPO DE TRABAJO	11.5%	15.4%	73.1%	100.0%
		% dentro de DEMANDAS PSICOLÓGICAS	37.5%	33.3%	35.8%	35.6%
		% del total	4.1%	5.5%	26.0%	35.6%
Total	Recuento	8	12	53	73	
	% dentro de TIEMPO DE TRABAJO	11.0%	16.4%	72.6%	100.0%	
	% dentro de DEMANDAS PSICOLÓGICAS	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	% del total	11.0%	16.4%	72.6%	100.0%	

De la variedad y contenido de trabajo podemos indicar que del 89% que se encuentra en el nivel adecuado, 30% tienen menos de un año, 27% entre uno y tres años y 32% más de tres años.

Tabla 31. Antigüedad - Variedad y Contenido

			VARIEDAD / CONTENIDO			Total
			Elevado	Moderado	Adecuado	
TIEMPO DE TRABAJO	Menos de un año	Recuento	0	1	22	23
		% dentro de TIEMPO DE TRABAJO	0.0%	4.3%	95.7%	100.0%
		% dentro de VARIEDAD / CONTENIDO	0.0%	25.0%	33.8%	31.5%
		% del total	0.0%	1.4%	30.1%	31.5%
	Entre 1 y 3 años	Recuento	3	1	20	24
		% dentro de TIEMPO DE TRABAJO	12.5%	4.2%	83.3%	100.0%
		% dentro de VARIEDAD / CONTENIDO	75.0%	25.0%	30.8%	32.9%
		% del total	4.1%	1.4%	27.4%	32.9%
	Mas de 3 años	Recuento	1	2	23	26
		% dentro de TIEMPO DE TRABAJO	3.8%	7.7%	88.5%	100.0%
		% dentro de VARIEDAD / CONTENIDO	25.0%	50.0%	35.4%	35.6%
		% del total	1.4%	2.7%	31.5%	35.6%
Total	Recuento	4	4	65	73	
	% dentro de TIEMPO DE TRABAJO	5.5%	5.5%	89.0%	100.0%	
	% dentro de VARIEDAD / CONTENIDO	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	% del total	5.5%	5.5%	89.0%	100.0%	

En cuanto al factor de participación y supervisión, del 80% que se ubica en un nivel elevado, este porcentaje se compone 26% de los empleados que tienen menos de un año, otro 26% en los que tienen entre uno y tres años y un 28% en los que tienen más de 3 años de trabajo en la compañía

Tabla 32. Antigüedad - Participación y supervisión

			PARTICIPACIÓN SUPERVISIÓN			Total
			Elevado	Moderado	Adecuado	
TIEMPO DE TRABAJO	Menos de un año	Recuento	19	1	3	23
		% dentro de TIEMPO DE TRABAJO	82.6%	4.3%	13.0%	100.0%
		% dentro de PARTICIPACIÓN SUPERVISIÓN	32.8%	20.0%	30.0%	31.5%
		% del total	26.0%	1.4%	4.1%	31.5%
	Entre 1 y 3 años	Recuento	19	1	4	24
		% dentro de TIEMPO DE TRABAJO	79.2%	4.2%	16.7%	100.0%
		% dentro de PARTICIPACIÓN SUPERVISIÓN	32.8%	20.0%	40.0%	32.9%
		% del total	26.0%	1.4%	5.5%	32.9%
	Mas de 3 años	Recuento	20	3	3	26
		% dentro de TIEMPO DE TRABAJO	76.9%	11.5%	11.5%	100.0%
		% dentro de PARTICIPACIÓN SUPERVISIÓN	34.5%	60.0%	30.0%	35.6%
		% del total	27.4%	4.1%	4.1%	35.6%
Total	Recuento	58	5	10	73	
	% dentro de TIEMPO DE TRABAJO	79.5%	6.8%	13.7%	100.0%	
	% dentro de PARTICIPACIÓN SUPERVISIÓN	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	% del total	79.5%	6.8%	13.7%	100.0%	

Del total de empleados que se encuentran en un nivel elevado en el factor de interés por el trabajador (32), 9 tienen menos de un año en la compañía, 10 entre uno y tres años y 13 más de tres años.

Tabla 33. Antigüedad - Interés por el trabajador

			INTERES POR EL TRABAJADOR			Total
			Elevado	Moderado	Adecuado	
TIEMPO DE TRABAJO	Menos de un año	Recuento	9	6	8	23
		% dentro de TIEMPO DE TRABAJO	39.1%	26.1%	34.8%	100.0%
		% dentro de INTERES POR EL TRABAJADOR	28.1%	50.0%	27.6%	31.5%
		% del total	12.3%	8.2%	11.0%	31.5%
	Entre 1 y 3 años	Recuento	10	2	12	24
		% dentro de TIEMPO DE TRABAJO	41.7%	8.3%	50.0%	100.0%
		% dentro de INTERES POR EL TRABAJADOR	31.3%	16.7%	41.4%	32.9%
		% del total	13.7%	2.7%	16.4%	32.9%
	Mas de 3 años	Recuento	13	4	9	26
		% dentro de TIEMPO DE TRABAJO	50.0%	15.4%	34.6%	100.0%
		% dentro de INTERES POR EL TRABAJADOR	40.6%	33.3%	31.0%	35.6%
		% del total	17.8%	5.5%	12.3%	35.6%
Total	Recuento	32	12	29	73	
	% dentro de TIEMPO DE TRABAJO	43.8%	16.4%	39.7%	100.0%	
	% dentro de INTERES POR EL TRABAJADOR	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	% del total	43.8%	16.4%	39.7%	100.0%	

En el factor de desempeño de rol, el 52% de la población encuestada se encuentra en un rango adecuado, este porcentaje se compone del 18% que tiene menos de un año de trabajo, el 15% entre uno y tres años y 19% más de tres años.

Tabla 34. Antigüedad - Desempeño de rol

			DESEMPEÑO DE ROL			Total
			Elevado	Moderado	Adecuado	
TIEMPO DE TRABAJO	Menos de un año	Recuento	5	5	13	23
		% dentro de TIEMPO DE TRABAJO	21.7%	21.7%	56.5%	100.0%
		% dentro de DESEMPEÑO DE ROL	22.7%	38.5%	34.2%	31.5%
		% del total	6.8%	6.8%	17.8%	31.5%
	Entre 1 y 3 años	Recuento	9	4	11	24
		% dentro de TIEMPO DE TRABAJO	37.5%	16.7%	45.8%	100.0%
		% dentro de DESEMPEÑO DE ROL	40.9%	30.8%	28.9%	32.9%
		% del total	12.3%	5.5%	15.1%	32.9%
	Mas de 3 años	Recuento	8	4	14	26
		% dentro de TIEMPO DE TRABAJO	30.8%	15.4%	53.8%	100.0%
		% dentro de DESEMPEÑO DE ROL	36.4%	30.8%	36.8%	35.6%
		% del total	11.0%	5.5%	19.2%	35.6%
Total		Recuento	22	13	38	73
		% dentro de TIEMPO DE TRABAJO	30.1%	17.8%	52.1%	100.0%
		% dentro de DESEMPEÑO DE ROL	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		% del total	30.1%	17.8%	52.1%	100.0%

En relaciones y apoyo social, el 62% del personal se encuentra en un nivel adecuado, este porcentaje se compone de 23% que tienen menos de un año en la compañía, 18% que tiene entre uno y tres años y 21% con más de tres años.

Tabla 35. Antigüedad - Relaciones y apoyo social

			RELACIONES Y APOYO SOCIAL			Total
			Elevado	Moderado	Adecuado	
TIEMPO DE TRABAJO	Menos de un año	Recuento	4	2	1	23
		% dentro de TIEMPO DE TRABAJO	17.4%	8.7%	73.9%	100.0%
		% dentro de RELACIONES Y APOYO SOCIAL	20.0%	25.0%	37.8%	31.5%
		% del total	5.5%	2.7%	23.3%	31.5%
	Entre 1 y 3 años	Recuento	11	0	13	24
		% dentro de TIEMPO DE TRABAJO	45.8%	0.0%	54.2%	100.0%
		% dentro de RELACIONES Y APOYO SOCIAL	55.0%	0.0%	28.9%	32.9%
		% del total	15.1%	0.0%	17.8%	32.9%
	Mas de 3 años	Recuento	5	6	15	26
		% dentro de TIEMPO DE TRABAJO	19.2%	23.1%	57.7%	100.0%
		% dentro de RELACIONES Y APOYO SOCIAL	25.0%	75.0%	33.3%	35.6%
		% del total	6.8%	8.2%	20.5%	35.6%
Total	Recuento	20	8	45	73	
	% dentro de TIEMPO DE TRABAJO	27.4%	11.0%	61.6%	100.0%	
	% dentro de RELACIONES Y APOYO SOCIAL	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	% del total	27.4%	11.0%	61.6%	100.0%	

3.2. Aplicación práctica

Gestionar adecuadamente los riesgos laborales y en particular los riesgos psicosociales es una tarea permanente de todos los miembros de la organización, en especial de su Gerente General y de los responsables de seguridad y salud ocupacional, por tanto, es indispensable una evaluación periódica de los factores de riesgo para evitar posibles enfermedades profesionales. Una de las herramientas mediante para obtener información adecuada sobre este tipo de riesgos es el FPSICO, por lo que se debería usar este método para su aplicación periódica. En especial porque, con el presente análisis, se ha obtenido la línea base que nos permitirá identificar si las medidas correctivas y preventivas a aplicarse logran reducir o no los niveles de exposición de la población evaluada.

Los factores que de manera especial deben ser controlados son los siguientes:

- **Participación y Supervisión:** los resultados obtenidos mediante el estudio realizado señalan que este es el factor de riesgo a la que la mayor cantidad de personas 78% están expuestas a riesgo elevado y muy elevado. Este factor hace referencia a los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene en los diferentes aspectos de su trabajo y de la empresa. Su nivel de participación en cambios en equipos y materiales, nuevos métodos de trabajo, reestructuración de áreas de trabajo, cambios en la dirección, parte en el proceso de contratación de personal, parte en la elaboración de normas de trabajo, etc.
- **Tiempo de trabajo:** Este factor hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con el orden y la estructura temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana. Este factor evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde la consideración de los periodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad y calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social. En la población evaluada un 44% se encuentra en un nivel elevado y muy elevado, por lo que es necesario identificar si las cargas de trabajo están bien distribuidas, establecer una mejor distribución del trabajo y un mejor horario que se adapte a la operación de la compañía sin afectar el tiempo libre de sus trabajadores.
- **Interés por el trabajador:** este factor identifica el nivel de preocupación de carácter personal y a largo plazo que la empresa demuestra por el trabajador. En cuestiones como promoción, formación, desarrollo de carrera de sus trabajadores, por mantener informados a los trabajadores sobre tales cuestiones así como por la percepción tanto de seguridad en el empleo como de la existencia de un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello obtiene. El 19% de la población está en un nivel elevado y un 25% en un riesgo muy elevado. Es necesario establecer

políticas que permitan acercarse más al trabajador y a sus realidades personales con el fin de que perciban que la compañía está pendiente de que todo esté bien en ese aspecto.

- Desempeño de rol: Comprende dos 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) y 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. Un 30% en un rango de riesgo entre elevado y muy elevado. Definir una estructura organizacional en la que se detallen funciones y responsabilidades de cada trabajador.
- Relación y apoyo social: El factor Relaciones Interpersonales se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en los entornos de trabajo. Un 15% de la población tiene riesgo elevado y un 12% tiene riesgo muy elevado. Es necesario buscar formas de integrar de mejor manera al personal para lograr un trabajo en equipo sólido.

Por otro lado, respecto a la satisfacción laboral, un adecuado nivel de satisfacción de los trabajadores permitirá obtener a la compañía un mejor desempeño de los mismos, con un aumento en la productividad y ahorro en los costos de producción, por eso es necesario que se realice una evaluación periódica de los niveles de satisfacción de los empleados con el fin de, de ser del caso, tomar medidas correctivas y preventivas.

Los resultados señalan que el 7% de la población se encuentra insatisfecho, 53% de la población no se siente ni satisfecho ni insatisfecho, y cerca del 40% se están entre satisfecho y moderadamente satisfecho.

Por lo expuesto es necesario que las áreas de Recursos Humanos y Seguridad y Salud Ocupacional establezcan medidas de control tanto para los riesgos psicosociales como para la satisfacción laboral

CAPITULO IV

4. DISCUSIÓN

De los trabajos similares que se han realizado anteriormente, el que tiene mayor relación es en el que se expone la investigación realizada a una muestra de 100 trabajadores en una empresa subcontratista chilena en el área minera, donde se buscó identificar la relación entre los Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral para lo que se utilizó el cuestionario SUSESO-ISTAS 21 (adaptación a la población Chilena). Los resultados dan cuenta de que existe una relación significativa y negativa entre factores de riesgo y satisfacción laboral; en las dimensiones trabajo activo y posibilidades del desarrollo, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, compensaciones y doble presencia, indicando que a mayor riesgo psicosocial percibido menor es la satisfacción laboral. Para la dimensión trabajo activo y posibilidades de desarrollo, se encontró que operarios/ayudantes poseen un rango de exposición alto y los demás en un rango medio, además de una relación significativa entre la dimensión exigencias psicológicas según la sección donde trabajan. (Rojas, Guerrero, & Campos, 2015).

En la presente investigación se encontró una asociación lineal estadísticamente significativa, baja y directamente proporcional ($rP = .246$, $p < 0.05$) entre el puntaje del riesgo psicosocial de Interés por el trabajador y la satisfacción extrínseca de los trabajadores operativos. Los otros factores psicosociales y la satisfacción intrínseca, extrínseca y general no fueron estadísticamente significativos.

Con los resultados expuestos, la hipótesis planteada al inicio de la investigación no se cumple en la población encuestada, a excepción de la relación entre riesgo de interés por el trabajador y la satisfacción extrínseca.

Sin embargo, como se señala anteriormente, Rojas et al (2015) indican que los factores de riesgo psicosocial influyen en la satisfacción laboral en contextos organizacionales en que las condiciones psicosociales implican riesgo para la salud de los trabajadores.

Es importante recordar, como se señaló anteriormente que, Ferrer et al (2011) señalan a partir de los resultados de su análisis que existe una capacidad de predicción adecuada del grado de satisfacción laboral a partir de las puntuaciones obtenidas en el FPSICO.

4.1. Conclusiones

De los resultados obtenidos con el presente análisis podemos concluir:

- Los resultados de la evaluación de riesgos psicosociales del pilotaje son similares a los resultados de la evaluación de toda la población.
- El 96% de la población son hombres, y esto es lógico pues la población encuestada es de nivel operativo, y debido a la característica de la operación es necesario que sean hombres.
- Casi un 40% de la población encuestada se encuentra en un rango de los 35 a los 44 años de edad.
- Un 22% de la población tiene un nivel de primaria y algunos escasamente pueden leer.
- Un 85% de la población está o casado o unido libremente, lo que significa que tiene una relación de pareja estable.
- El 48% de la población encuestada se encuentra en un rango de riesgo entre elevado y muy elevado respecto al factor de riesgo psicosocial denominado Tiempo de Trabajo.
- Respecto al factor de riesgo psicosocial denominado Participación y Supervisión, alrededor del 80% del personal se encuentran en un rango de riesgo entre elevado y muy elevado.
- En el factor de Interés por el Trabajador, un 44% se encuentra en un nivel de riesgo similar al factor señalado anteriormente.
- De igual manera sucede con el factor Desempeño de Rol, el 30% de la población está en un rango de riesgo entre elevado y muy elevado.
- Un 27% de la población se ubica entre elevado y muy elevado en el factor Relación y Apoyo Social.

- En la satisfacción laboral general, los resultados de las encuestas nos indican que el 53% de la población no se siente ni satisfecho ni insatisfecho en la compañía, y cerca del 40% se siente entre moderadamente satisfecho y satisfecho. Adicional el 7% está en un rango de insatisfecho.
- En la dimensión de satisfacción extrínseca, el 47% se encuentra en un punto neutro, es decir ni satisfecho ni insatisfecho y alrededor del 35% se encuentra entre moderadamente satisfecho y satisfecho.
- Un 63% de los encuestados se ubican en una posición neutra respecto a los niveles de satisfacción intrínseca, 26% en nivel de satisfecho
- Si bien apenas un 7% de la población señala su insatisfacción, la mayor parte de la población se encuentra en una posición neutra ante la satisfacción.
- En general, se evidenció en las entrevistas que se mantuvo con parte de los encuestados que al nivel de satisfacción en los obreros es mayor a la satisfacción demostrada por los mandos medios.
- El estilo de liderazgo fue observado por una gran parte de los trabajadores, pues según ellos existe ciertos rasgos que podrían asociarse con violencia laboral.
- En las entrevistas, la mayor parte de los trabajadores indicaron que se encuentran satisfechos con las condiciones físicas de su trabajo, es decir las instalaciones, que en casos puntuales deben ser mejoradas, pero en general son adecuadas.
- Casi la totalidad de los encuestados demostraron su satisfacción con la relación entre compañeros y jefes directos.
- En el factor de riesgo tiempo de trabajo de los encuestados, el 48% de la población está en un nivel elevado, esto es 35 personas, de las cuales 12 tienen menos de un año en la compañía, 8 entre uno y tres años y 15 más de tres años de trabajo en la compañía.

- Respecto al factor Participación / Supervisión el 80% en de la población está en un nivel de riesgo elevado, este porcentaje se compone 26% de los empleados que tienen menos de un año, otro 26% en los que tienen entre uno y tres años y un 28% en los que tienen más de 3 años de trabajo en la compañía.
- En el factor interés por el trabajador / compensación están expuestos 44% de la población a un riesgo elevado, esto representa a 32 personas, de las cuales, 9 tienen menos de un año en la compañía, 10 entre uno y tres años y 13 más de tres años.
- Se logró obtener los datos de información sociodemográfica de los trabajadores operativos que fueron sujetos a la investigación.
- Se identificaron los factores de riesgo psicosocial que afectan a los trabajadores operativos de la compañía.
- Se obtuvieron los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores operativos.
- Respecto a la asociación estadística significativa entre el riesgo psicosocial y la satisfacción laboral se encontró una asociación lineal estadísticamente significativa, baja y directamente proporcional ($r_P = .246$, $p < 0.05$), entre el puntaje del riesgo psicosocial de Interés por el trabajador y la satisfacción extrínseca de los trabajadores operativos.
- Con los resultados expuestos, la hipótesis planteada al inicio de la investigación no ha sido demostrada, a excepción de la relación entre riesgo de interés por el trabajador y la satisfacción extrínseca.
- Los otros factores psicosociales y la satisfacción intrínseca, extrínseca y general no fueron estadísticamente significativos.
- Se pudo establecer la relación entre los riesgos psicosociales y el tiempo de trabajo (antigüedad) en la compañía.

- Se obtuvo la línea base con la cual se podrá comparar las siguientes evaluaciones y estudios se realicen.

4.2.Recomendaciones

- Aplicar este tipo de estudio a otras poblaciones con el fin de evaluar la compañía en su totalidad.
- Establecer medidas preventivas, correctivas y de control respecto a los tres principales factores de riesgo que se identificaron como más elevados: Tiempo de trabajo (TT), Participación / Supervisión (PS) e Interés por el trabajador / compensación (ITC).
- Realizar evaluaciones de violencia en el trabajo para establecer su presencia o no en la organización.
- Establecer un cronograma de evaluación semestral de la satisfacción laboral y de riesgos psicosociales.
- Establecer e informar el nivel de participación que se otorga al personal operativo, tomando en cuenta su formación, experiencia y capacidad.
- Definir una estructura organizacional con funciones y responsabilidades e informar a todo el personal.
- Definir e informar los horarios de los trabajadores tomando en cuenta la necesidad de un balance adecuado entre la operación y su vida personal.
- Estructurar capacitaciones a los mandos medios y altos con el fin de mejorar los temas de supervisión a los trabajadores.
- Políticas de compensación, promoción y evaluación por objetivos.

Materiales de Referencias

Bibliografía

- Aamodt, M. G. (2010). *Psicología Industrial / organizacional un enfoque aplicado*. México D.F.: Cengage Learning.
- Alcover, C. M., Moriano, J., Ospa, A., & Topa, G. (2012). *Psicología del trabajo*. Madrid: Universidad nacional de educación a distancia.
- Álvarez, J., Pardos, O. M., & Hueso, C. R. (2012). *Manual de ergonomía y psicología*. Madrid: Fundación Mapfre.
- Aranda, C., Pando, M., & Rincón, R. (2009). *Redes de apoyo social y salud. Apreciaciones teóricas y metodológicas*. México: Pienso.
- Briones, R. E. (2011). La Seguridad y Salud en el trabajo, un derecho humano. *Seguridad y Salud en el Trabajo - Revista técnica informativa del Seguro General de Riesgos del Trabajo*, 38-39.
- Briones., G. (2002). *Epistemología de las Ciencias Sociales. Programa de Especialización en Teorías, Métodos y Técnicas de Investigación Social*. ARFO.
- Bunge, M. (1993). *Sociología de la ciencia*. Buenos Aires: Siglo Veinte.
- Chiang, M., Martín, M. J., & Nuñez, A. (2010). *Relaciones entre clima organizacional y la Satisfacción Laboral*. Madrid: RB Servicios editoriales.
- González, M. D. (2008). *Ergonomía y psicología*. Madrid: Fundación Confemetal.
- ICB Editores. (sf). *Análisis de los Riesgos Psicosociales. El Estrés y el Síndrome del Bournout*. Málaga: ICB Editores.
- Locke, E. (1984). *Job satisfaction*. Chichester: Social Psychology.
- Meliá, J. N. (2006). *Principios Comunes para la Evaluación de los Riesgos Psicosociales en la Empresa*. Barcelona: Foment del Treball .
- Morató, F. J. (1989). *EPISTEMOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN*. Madrid: FRAGUA.
- Piaget, J. (1998). *Psicología y epistemología*. Buenos Aires: EMACE.
- Prieto, G., & Muñiz, J. (2000). *Un modelo para la evaluación de los tests utilizados en España. Papeles del Psicólogo*.
- Rantanen, J. (2000). *Impact of Globalisation on Occupational Health. Keynote Address at ICOH 2000*. Singapur.

Referencias

- Agencia europea para la seguridad y salud en el trabajo. (25 de abril de 2015). *OSHA EUROPA*. Obtenido de Riesgos psicosociales en Europa: prevalencia y estrategias de prevención: <https://osha.europa.eu/es/publications/reports/executive-summary-psychosocial-risks-in-europe-prevalence-and-strategies-for-prevention>
- Agencia europea para la seguridad y salud en el trabajo. (30 de abril de 2015). *OSHA EUROPA*. Obtenido de <https://osha.europa.eu/es/topics/stress>
- Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constitución de la república del Ecuador*. Obtenido de http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf
- CAN. (octubre de 2005). RESOLUCIÓN 957: Reglamento al Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Chicaiza, M. F. (2011). “*Cómo los riesgos psicosociales influyen en la satisfacción laboral en la Planta el Troje de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento Quito*”. Quito: Universidad Central. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1674/1/T-UCE-0007-35.pdf>
- Decreto Ejecutivo 2393. (1986). Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y mejoramiento del Medio Ambiente del Trabajo .
- Ferrer, R., Guilera, G., & Però, y. M. (01 de abril de 2011). *Propiedades psicométricas del instrumento de valoración de riesgos psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (FPsico)*. Obtenido de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NOVEDADES%20EDITORIALES/>
- IESS. (12 de noviembre de 2010). Resolución 333: Reglamento para el Sistema de Auditoría de Riesgos del Trabajo (SART).
- IESS. (19 de diciembre de 2011). Resolución 390 - Reglamento del seguro general de riesgos de trabajo . Registro Oficial 599.
- INSHT. (1988). *NTP 212: Evaluación de la satisfacción laboral: métodos directos e indirectos*.
- INSHT. (1993). *NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción*.
- INSHT. (1995). *NTP 450: Factores psicosociales: fases para su evaluación*.
- INSHT. (2001). *NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo SOCIAL (I)*. INSHT.

- INSHT. (2009). *NTP 840 El método del INSL para la identificación y evaluación de factores psicosociales*. Obtenido de <http://www.insht.es>
- INSHT. (2012). *NTP 926 Factores psicosociales: metodología de evaluación*.
- Jaramillo, M. R. (2012). “*Factores Psicosociales en el cambio organizacional: Banco Central del Ecuador*”. Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/3240/1/T1192-MDTH-Jaramillo-Factores.pdf>
- Lahera, M. y. (2009). *NTP 840: El método del INSL para la identificación y evaluación de factores psicosociales*. Barcelona: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Obtenido de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/821a921/840%20web%20.pdf>
- Manzini, J. (30 de abril de 2015). *SCIELO*. Obtenido de <http://www.scielo.cl/pdf/abioeth/v6n2/art10.pdf>
- Merino, P. S. (2009). *Exposición a factores de riesgo psicosocial, salud, estrés y satisfacción en médicos residentes y posgradistas que laboran en el Hospital Eugenio Espejo de la Ciudad de Quito*. Quito: USFQ. Obtenido de <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/1128/2/94531%20%28Tesis%29.pdf>
- OIT & OMS. (1984). *Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención*. Ginebra: s.e.
- OMS. (1995). *Salud Ocupacional para todos El camino hacia la salud del trabajador*. Ginebra. Obtenido de http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/42109/1/951802071X_spa.pdf?ua=1
- OMS. (2008). *Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo*. Países Bajos: Organización Mundial de la Salud.
- OMS. (15 de Junio de 2009). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de http://www.who.int/topics/mental_health/en/
- OMS. (10 de julio de 2009). *Organización Mundial de la Salud - OMS*. Obtenido de http://www.who.int/occupational_health/publications/wprogui
- PIERO, J. M. (2004). *El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo*. Valencia: Universidad de Valencia. Obtenido de http://sparta.javeriana.edu.co/psicologia/publicaciones/actualizarrevista/archivos/V3N204sistema_trabajo.pdf

Rojas, P. G., Guerrero, J. H., & Campos, M. d. (30 de abril de 2015). Obtenido de Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería: <http://www.scielo.cl/pdf/cyt/v16n49/art03.pdf>

SENPLADES. (2013). *Plan nacional del buen vivir*.

Sinche, R. (2012). Factores de riesgos psicosociales. *Seguridad y Salud en el Trabajo - Revista Técnica Informativa del Seguro de Riesgos de Trabajo*, 10-11.

Web grafía

Definición.de. (30 de abril de 2015). Obtenido de <http://definicion.de/positivismo/>

Definición.de. (03 de 30 de 2015). Obtenido de <http://definicion.de/empirismo/>

INSHT. (30 de abril de 2015). *Instituto Nacional de de Seguridad e Higiene en el Trabajo*.

Obtenido de Portal de riesgos psicosociales:

<http://www.insht.es/portal/site/RiesgosPsicosociales/menuitem.8f4bf744850fb29681828b5c180311a0/?vgnnextoid=afeb84fbb7819410VgnVCM1000008130110aRCRD>

ISTAS. (30 de abril de 2015). Obtenido de <http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=3185>

ANEXOS

Anexo A. Abreviaturas

Anexo A

ABREVIATURAS

AENOR	Asociación Española de Normalización y Certificación
ACGIH	American Conference of Governmental Industrial Hygienists / Conferencia Americana de Higienistas Industriales Gubernamentales)
ACHS	Asociación Chilena de Seguridad
AIHA	American Industrial Hygiene Association / Asociación Americana de Higiene Industrial
ALASEHT	Asociación Latinoamericana de Seguridad e Higiene en el Trabajo
AME	Asociación de Municipalidades del Ecuador
ANSI	American National Standards Institute / Instituto Nacional Americano de Estandarización
ASFP	Association for Specialist Fire Protection / Asociación de Especialistas de Protección contra Incendios
ASME	American Society of Mechanical Engineers / Sociedad Americana de Ingenieros Mecánicos
ASSE	American Society of Safety Engineers / Sociedad Americana de Ingenieros en Seguridad
ASTM	American Society for Testing and Materials / Sociedad Americana para Pruebas y Materiales
CAN	Comunidad Andina de Naciones
CD33	Resolución Consejo Directivo 333
CE	Conformidad Europea
CIU	Clasificación Internacional Industrial Uniforme
CISHT	Comité Interinstitucional de Seguridad e Higiene del Trabajo
CNCT	Centro Nacional de condiciones de trabajo
CNSST	Comisión Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo - España
CONADIS	Consejo Nacional de Discapacidades
CVI	Comisión de Valuaciones de Incapacidades
DE 2393	Decreto Ejecutivo 2393
DSGRT	Dirección del Seguro general de Riesgos del Trabajo
HACCP	Hazard Analysis and Critical Control Points / Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control
IEC	International Electrotechnical Commission / Comisión Electrotécnica Internacional
IESS	Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social
INEN	Instituto Ecuatoriano de Normalización
INSHT	Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo
IRAM	Instituto Argentino de Normalización y Certificación

ISO	International Organization for Standardization / Organización Internacional de Normalización
ISTAS	Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud
LEP	Límites de Exposición Profesional
MCE	Mercado Común Europeo
MIC	Ministerio de Industrias y Competitividad
MRL	Ministerio de Relaciones Laborales
NFPA	National Fire Protection Association / Asociación Nacional de Protección contra el Fuego
NIOSH	National Institute for Occupational Safety and Health
NSF	National Sanitation Foundation / Fundación Nacional de Sanidad
NTE	Norma Técnica Ecuatoriana
NTP	Nota Técnica de Prevención
OHSAS	Occupational Health and Safety Advisory Services / Salud Ocupacional y Servicios de Asesoramiento de Seguridad
OHSAS 18001	Occupational Health and Safety Management Systems / Sistemas de Gestión de Salud y Seguridad Laboral
OIT	Organización Internacional del Trabajo
OMS	Organización Mundial de la Salud
OPS	Organización Panamericana de la Salud
OSHA	Occupational Safety and Health Administration / Administración de Seguridad y Salud Ocupacional.
SART	Sistema de Auditorías del Riesgo del Trabajo
SASST	Sistema de Administración de Seguridad y Salud (Modelo Ecuador)
SGSST	Sistemas de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo
SGRT	Seguro General de Riesgos del Trabajo
UGT	Unión General de Trabajadores de España
RTE	Reglamento Técnico Ecuatoriano
SERCA	Sociedad Ecuatoriana de Reanimación Cardiovascular
SENESCYT	Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia y Tecnología
SENPLADES	Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo
SL	Satisfacción Laboral
SUSESO:	Superintendencia de Seguridad Social en Chile
TULAS	Texto Unificado de Legislación Ambiental Secundaria

Anexo B. Glosario de términos

Anexo B

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Accidente del trabajo: Accidente de trabajo es un suceso anormal, no deseado que se presenta de forma brusca e inesperada, normalmente es evitable, interrumpe la continuidad del trabajo y puede causar lesiones a las personas.

Condiciones de trabajo: Todo aquel conjunto de variables que definen la realización de una tarea concreta y el entorno en que ésta se realiza.

Condición sub estándar: Condición del lugar o sitio del trabajo que puede provocar un accidente.

Enfermedad ocupacional: Es la contraída a consecuencia del trabajo ejecutado que puede ser causada por varios agentes que pueden estar presentes en el ambiente laboral.

Evaluación de riesgos: Estrategia para planificar todas aquellas actividades preventivas que sean precisas realizar en la empresa, con el objetivo de controlar los riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores.

Factores de riesgo psicosocial: Es la interacción entre el medio ambiente, las condiciones de la organización y las capacidades del trabajador (necesidades, cultura y situación del personal).

Higiene industrial: Disciplina preventiva cuyo objeto fundamental es identificar, evaluar y controlar, las concentraciones de los diferentes contaminantes ya fueran de carácter físico, químico o biológico presentes en los puestos de trabajo y que pueden llegar a producir determinadas alteraciones de la salud de los trabajadores.

Medicina del trabajo: Disciplina dirigida fundamentalmente a estudiar las consecuencias derivadas de las condiciones materiales y ambientales sobre las personas, procurando

establecer junto a las anteriores disciplinas preventivas indicadas unas condiciones de trabajo que no produzcan enfermedades ni daños a los trabajadores.

Organización del trabajo: Proceso mediante el cual se planifica y distribuye las diferentes actividades a desarrollar, buscando generalmente obtener los mayores beneficios económicos.

Peligro: Aquella fuente o situación con capacidad de producir daño en términos de lesiones, daños a la propiedad, daños al medio ambiente o a una combinación de ellos.

Práctica sub estándar: Acciones que las personas realizan sin tener en cuenta su seguridad y de las personas a su alrededor, pueden llegar a incidentes o accidentes.

Prevención: Conjunto de actividades o medidas adoptadas o previstas en todas las fases de actividad de la empresa con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo.

Riesgo: la combinación de la frecuencia y la probabilidad y de las consecuencias que podrán derivarse de la materialización de un peligro

Seguridad en el trabajo: Disciplina preventiva que estudia todos los riesgos y condiciones materiales relacionadas con el trabajo, que podrían llegar a afectar directa o indirectamente, a la integridad física de los trabajadores.

Salud: Estado de bienestar físico, mental y social completo. No únicamente es la ausencia de daño o enfermedad.

Trabajo: Actividad social convenientemente organizada, que a través de la combinación de una serie de recursos de materias diferentes, como pueden ser principalmente, los propios trabajadores, los materiales, productos, equipos, máquinas, energía, tecnologías y organización, permite al ser humano alcanzar unos objetivos prefijados y satisfacer unas necesidades.

**Anexo C. NTP 394 Satisfacción laboral: escala general de
satisfacción**

NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción



Satisfaction au travail: questionnaire d'évaluation de la satisfaction au travail
Job satisfaction: Overall Job Satisfaction Scale

Las NTP son guías de buenas prácticas. Sus indicaciones no son obligatorias salvo que estén recogidas en una disposición normativa vigente. A efectos de valorar la pertinencia de las recomendaciones contenidas en una NTP concreta es conveniente tener en cuenta su fecha de edición.

Redactores:

Jesús Pérez Bilbao
Ldo. en Psicología

Manuel Fidalgo Vega
Ldo. en Psicología

CENTRO NACIONAL DE CONDICIONES DE TRABAJO

Esta Nota Técnica de Prevención presenta una de las escalas de satisfacción laboral más ampliamente usada. Se presenta la escala en relación al marco conceptual en que se inserta y se indican las formas de aplicación, valoración y usos de la misma. Como información complementaria se indican las relaciones entre la escala y otros factores psicosociales.

La satisfacción laboral

La satisfacción laboral es un aspecto que ha sido ampliamente estudiado desde que Hoppock en 1935, abarcando amplios grupos de población, desarrollara los primeros estudios sobre esta temática.

Locke (1976) definió la satisfacción laboral como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto". En general, las distintas definiciones que diferentes autores han ido aportando desde presupuestos teóricos no siempre coincidentes reflejan la multiplicidad de variables que pueden incidir en la satisfacción laboral: como indica la Figura 1 de manera gráfica, las circunstancias y características del propio trabajo y las individuales de cada trabajador condicionarán la respuesta afectiva de éste hacia diferentes aspectos del trabajo.



Fig. 1: Variables que inciden en la satisfacción laboral

Estas características personales son las que acabarán determinando los umbrales personales de satisfacción e insatisfacción. Aspectos como la propia historia personal y profesional, la edad o el sexo, la formación, las aptitudes, la autoestima o el entorno cultural y socioeconómico van a ir delimitando unas determinadas expectativas, necesidades y aspiraciones respecto a las áreas personal y laboral, las cuales, a su vez, condicionarán los umbrales mencionados.

La satisfacción laboral ha sido estudiada en relación con diferentes variables en un intento de encontrar relaciones entre aquella y éstas. Diferentes estudios han hallado correlaciones positivas y significativas entre satisfacción laboral y:

- buen estado de ánimo general y actitudes positivas en la vida laboral y privada,

- salud física y psíquica. La insatisfacción laboral correlaciona de forma positiva con alteraciones psicósomáticas diversas, estrés,...
- conductas laborales. Se han encontrado correlaciones positivas entre insatisfacción y absentismo, rotación, retrasos...

Un aspecto sobre el que no se ha podido establecer conclusiones claras y comúnmente aceptadas es la relación entre satisfacción laboral y productividad o rendimiento en el trabajo.

Una de las teorías que más ha influido en el área de la satisfacción laboral es la formulada por Herzberg (1959), denominada teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción.

Herzberg postuló la existencia de dos grupos o clases de aspectos laborales: un grupo de factores extrínsecos y otro de factores intrínsecos (ver Tabla 1). Los primeros están referidos a las condiciones de trabajo en el sentido más amplio, tales como el salario, las políticas de empresa, el entorno físico, la seguridad en el trabajo, etc. Según el modelo bifactorial estos factores extrínsecos sólo pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarla cuando ésta exista pero no pueden determinar la satisfacción ya que ésta estaría determinada por los factores intrínsecos, que serían aquellos que son consustanciales al trabajo; contenido del mismo, responsabilidad, logro, etc.

Tabla 1: Teoría bifactorial de Herzberg

		FACTORES MOTIVADORES		FACTORES HIGIÉNICOS			
		FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN PRODUCEN SATISFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN MAL NO PRODUCEN INSATISFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN NO PRODUCEN SATISFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN MAL PRODUCEN INSATISFACCIÓN		
SATISFACTORES	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	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.

El modelo planteado por Herzberg señala que la satisfacción laboral sólo puede venir generada por los factores intrínsecos (a los que Herzberg llamó "factores motivadores") mientras que la insatisfacción laboral sería generada por los factores extrínsecos (a los que Herzberg dio la denominación de "factores higiénicos").

Muchas investigaciones posteriores no corroboran exactamente la dicotomía entre factores que Herzberg encontró en sus investigaciones, pero sí se ha comprobado que la distinción entre factores intrínsecos y extrínsecos es importante y útil, y que existen importantes diferencias individuales en términos de la importancia relativa concedida a uno y otros factores.

Escala general de satisfacción

La Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction) (ver tabla 2) fue desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979. Las características de esta escala son las siguientes:

- 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.

Tabla 2: ESCALA DE SATISFACCIÓN (Traduc. de "Overall Job Satisfaction" de Warr, Cook y Wall)

	Muy insatisfecho	Insatisf.	Moderad. insatisf.	Ni satisf. ni insatisf.	Moderad. satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1. Condiciones físicas del trabajo							
2. Libertad para elegir tu propio método de trabajo							
3. Tus compañeros de trabajo							
4. Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho							
5. Tu superior inmediato							
6. Responsabilidad que se te ha asignado							
7. Tu salario							
8. La posibilidad de utilizar tus capacidades							
9. Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa							
10. Tus posibilidades de promocionar							
11. El modo en que tu empresa está gestionada							
12. La atención que se presta a las sugerencias que haces							
13. Tu horario de trabajo							
14. La variedad de tareas que realizas en tu trabajo							
15. Tu estabilidad en el empleo							

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 se sitúa en la línea de quienes establecen una dicotomía de factores y está diseñada para abordar tanto los aspectos intrínsecos como los extrínsecos de las condiciones de trabajo. 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).

Aplicación

Esta escala puede ser administrada por un entrevistador pero una de sus ventajas es la posibilidad de ser autocumplimentada y de ser aplicada colectivamente.

Su brevedad, el tener las alternativas de respuesta especificadas, la posibilidad de una sencilla asignación de pesos numéricos a cada alternativa de respuesta y su vocabulario sencillo hacen de ella una escala de aplicación no restringida a nadie en concreto (siempre que tenga un nivel elemental de comprensión lectora y vocabulario) y para la que no es preciso administradores de la prueba especialmente cualificados.

La posibilidad de garantizar el anonimato a los respondentes de la escala se constituye en un importante elemento determinante de la validez de las respuestas. Por ello, es recomendable garantizar el anonimato, especialmente en contextos laborales en que su

ausencia puede preverse como importante generadora de perturbaciones en las respuestas.

Las instrucciones que el encuestador debe dar a quienes cumplimentan la escala han de inscribirse en un tono de neutralidad que no favorezca los sesgos en las respuestas. A modo de orientación, se propone la siguiente formulación:

"Atendiendo a cómo usted se siente respecto a distintos aspectos en el ámbito de su trabajo, se presentan varias opciones (Muy satisfecho ...) entre las que usted se posicionará, marcando con una X aquella casilla que mejor represente su parecer".

Cumplimentación

Quienes cumplimentan la escala han de indicar, para cada uno de los quince ítems, su 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.

Corrección

Esta escala permite la obtención de tres puntuaciones, correspondientes a:

- Satisfacción general.
- Satisfacción extrínseca.
- Satisfacción intrínseca.

Es esta una escala aditiva, en la cual la puntuación total se obtiene de la suma de los posicionamientos de 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).

Valoración

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.

Por tanto esta escala no permite establecer análisis objetivos sobre la bondad o no de las condiciones de trabajo. Sin embargo la escala es un buen instrumento para la determinación de las vivencias personales que los trabajadores tienen de esas condiciones.

Como ya se ha indicado la valoración puede hacerse a tres niveles: satisfacción general, satisfacción intrínseca y satisfacción extrínseca.

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

Datos técnicos

A continuación se indican algunos datos de las escalas obtenidos por los autores.

Satisfacción General

Media	70,53
Desviación típica	15,42
Coefficiente alpha	entre 0,85 y 0,88
Test-retest a 6 meses	0,63

Satisfacción Intrínseca

Media	32,74
Desviación típica	7,69
Coefficiente alpha	entre 0,79 y 0,85

Satisfacción Extrínseca

Media	38,22
Desviación típica	7,81
Coeficiente alpha	entre 0,74 y 0,78

Relación entre la Escala General de Satisfacción y otras variables

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 Tabla 3.

Tabla 3: Correlaciones entre la escala de satisfacción y factores psicosociales del trabajo

	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***

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

En estudios realizados se han encontrado las distribuciones (ver Tabla 4) de quienes se encuentran en posiciones extremas en cuanto a satisfacción laboral en una población laboral determinada (percentiles 80 y 20) y su posición en cada uno de los factores. De los datos de la Tabla 4 puede observarse la relación entre ambas variables.

Tabla 4: Relación entre el nivel de satisfacción general y posicionamiento en cada factor psicosocial

SATISFACCIÓN PERCENTIL > 80			
	SITUACIÓN SATISFACTORIA	SITUACIÓN INTERMEDIA	SITUACIÓN NOCIVA
CARGA MENTAL	19,5 %	49,5 %	31,0 %
AUTONOMÍA TEMPORAL	74,7%	15,0%	10,3 %
CONTENIDO DEL TRABAJO	62,1 %	36,8 %	1,1 %
SUPERVISIÓN-PARTICIPACIÓN	78,2 %	21,8 %	0,0 %
DEFINICIÓN DE ROL	86,2 %	13,8 %	0,0 %
INTERÉS POR EL TRABAJADOR	55,2 %	40,1 %	4,6 %
RELACIONES PERSONALES	98,9 %	1,1 %	0,0 %
SATISFACCIÓN PERCENTIL < 20			
	SITUACIÓN SATISFACTORIA	SITUACIÓN INTERMEDIA	SITUACIÓN NOCIVA
CARGA MENTAL	15,4 %	34,1 %	50,5 %
AUTONOMÍA TEMPORAL	57,1 %	17,1 %	25,3 %
CONTENIDO DEL TRABAJO	22,0 %	58,2 %	19,8 %
SUPERVISIÓN-PARTICIPACIÓN	11,0 %	40,6 %	48,4 %
DEFINICIÓN DE ROL	36,3 %	51,6 %	12,1%
INTERÉS POR EL TRABAJADOR	31,1 %	48,9 %	20,0 %
RELACIONES PERSONALES	78,0 %	18,7 %	3,3 %

Rediseño del trabajo desde la teoría bifactorial

La combinación de los conceptos de satisfacción intrínseca y satisfacción extrínseca con los de factores motivadores y factores higiénicos sugieren unos determinados mecanismos de actuación dirigidos a la mejora de la satisfacción laboral:

- Mejorar aquellos factores relacionados con el contexto del trabajo (el salario, la seguridad del trabajo, la supervisión ...) con el fin de evitar la insatisfacción.
- Enriquecer y reestructurar las tareas con el fin de dotar de mayor interés y significación al trabajo.
- Proporcionar al trabajador mayor autonomía, responsabilidad y control por su propio trabajo.
- Asignar tareas nuevas, más especializadas que supongan una unidad natural y completa de trabajo.
- Ofrecer al trabajador información directa sobre los resultados de su trabajo.

Bibliografía

(1) COOK, WALL y WARR
The Experience of Work
 Academic Press, 1981, London

(2) MUNDUATE JACA, M.L.
La motivación en el trabajo
 Servicio de Publicaciones del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 1984, Madrid

(3) RIBEAUX, P. y POPPLETON, S.E.
Psychology and Work
 McMillan Press LTD, 1978, London

(4) WARR, COOK y WALL.
Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being
 Journal of Occupational Psychology, 1979, 52, 129-148

**Anexo D. NTP 926 Factores psicosociales: metodología de
evaluación FPSICO**

Factores psicosociales: metodología de evaluación

Psychosocial factors: assesment methodology
Facteurs psychosociaux: méthodologie d'évaluation

Redactores:

Jesús Pérez Bilbao
Ldo. en Psicología
Ldo. en Derecho

CENTRO NACIONAL DE VERIFICACIÓN
DE MAQUINARIA

Clotilde Nogareda Cuixart
Lda. en Psicología

CENTRO NACIONAL DE CONDICIONES
DE TRABAJO

*En esta Nota Técnica se describen las principales características de la actualización del método de evaluación de factores psicosociales diseñado por el INSHT, para facilitar la identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial. Supone, pues, la puesta al día de la NTP 443, resumiendo algunos apartados contenidos en la aplicación informática correspondiente.**

Vigencia	Actualizada	Observaciones
VÁLIDA		Actualiza la NTP 443

1. BASES TEÓRICAS. LOS FACTORES PSICOSOCIALES

El concepto teórico de factores psicosociales fue definido por el comité mixto OIT/OMS en 1984¹ como “aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, el contenido y la realización del trabajo susceptibles de afectar tanto al bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como al desarrollo del trabajo.”

Esta definición ha sufrido diversas revisiones, manteniéndose, sin embargo, el concepto de interacción entre trabajo y persona. Así, por ejemplo, podemos citar la revisión de Cox y Griffiths² en la que se definen los factores psicosociales como “aquellos aspectos del diseño y la organización del trabajo, y sus contextos sociales y organizativos, que pueden causar daño psicológico o físico”.

Dadas las variables que comprenden (diseño y contenido de las tareas, funciones desarrolladas, relaciones interpersonales en el trabajo...) es común utilizar las expresiones “organización del trabajo” y “factores organizativos” como equivalentes de la expresión “factores psicosociales” para hacer referencia a las condiciones de trabajo que pueden influir en el estado de salud.³

El impacto sobre la salud debido a una situación psicosocial inadecuada puede afectar a los diversos niveles de salud: alteraciones fisiológicas (enfermedades cardiovasculares, alteraciones gastrointestinales, afecciones cutáneas...), psicológicas (alteraciones de la conducta, de las capacidades cognitivas...) o emocionales, y pueden darse directamente o estar mediatizados por una situación de estrés o por la interacción con otros factores (por ejemplo, el entorno físico).

Para el estudio de los factores psicosociales y el estrés laboral existen distintos enfoques teóricos, siendo un ele-

mento común la relación mutua entre el contexto laboral y la persona. “Los problemas sobre la salud aparecen cuando las exigencias del trabajo no se adaptan a las necesidades, expectativas o capacidades del trabajador”.⁴

Las consecuencias perjudiciales, por otra parte, no se dan sólo sobre las personas sino también sobre la organización, reflejándose en un aumento del absentismo o la conflictividad laboral, abandonos voluntarios de la empresa por parte de los trabajadores, baja productividad, etc.

Por otra parte, debemos destacar que los resultados de la interacción entre trabajo y persona pueden ser positivos, si la persona tiene ocasión de desarrollar sus capacidades. De ello se desprende que una característica que diferencia los factores psicosociales de otras condiciones de trabajo es que, si bien son potencialmente factores de riesgo, un objetivo preventivo ha de ser no su eliminación o reducción sino su optimización, a fin de evitar los efectos adversos y promover sus efectos beneficiosos.

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, vulnerabilidad, capacidad de adaptación, 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. Es decir, que la realidad psicosocial hace referencia no sólo a las condiciones que objetivamente se dan sino también a cómo son percibidas y experimentadas por el individuo. Por ello, en el análisis de una situación, además de conocer cuáles son las características de trabajo, es preciso conocer la percepción que de ellas tienen los trabajadores.

El método que se presenta ha sido editado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), en formato AIP (Aplicación Informática para la Prevención), con la denominación de F-Psico. Método de Evaluación Factores Psicosociales. Se trata de la versión revisada y actualizada del Método de Evaluación de Fac-

* La aplicación puede ser descargada desde la página web del INSHT: http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?vgnextoid=41827a_b2e3d03210VgnVCM1000000705350aRCRD&vgnnextchannel=9f164a7f8a651110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD

tores Psicosociales del INSHT. Transcurridos los años desde la primera versión, se ha procedido a una puesta al día que tiene en consideración nuevas exigencias del trabajo y, por ello, nuevos factores de riesgo. El F-Psico está diseñado para ser administrado de manera informatizada, pudiendo también ser aplicado en papel. La AIP contiene el cuestionario, el programa informático para la obtención de los distintos perfiles e instrucciones detalladas para la correcta utilización del método, así como fichas de ayuda para la recogida de información previa a la evaluación y para la planificación de las actuaciones preventivas.

2. DESCRIPCIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO

El método F-Psico consta de 44 preguntas, algunas de ellas múltiples, de forma que el número de ítems asciende a 89. Ofrece información sobre 9 factores: (tabla 1)

- Tiempo de trabajo (TT)
- Autonomía (AU)
- Carga de trabajo (CT)
- Demandas psicológicas (DP)
- Variedad/contenido (VC)
- Participación/Supervisión (PS)
- Interés por el trabajador/Compensación (ITC)
- Desempeño de rol (DR)
- Relaciones y apoyo social (RAS)

Tiempo de trabajo

Este factor hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana. Evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde la consideración de los periodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad y calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social.

Autonomía

Bajo este factor se acogen aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo. El método recoge estos aspectos sobre los que se proyecta la autonomía en dos grandes bloques:

- *Autonomía temporal.* Se refiere a la libertad concedida al trabajador sobre la gestión de algunos aspectos de la organización temporal de la carga de trabajo y de los descansos, tales como la elección del ritmo, las posibilidades de alterarlo si fuera necesario, la distribución de los descansos durante la jornada y el disfrute del tiempo libre para atender a cuestiones personales.
- *Autonomía decisional.* La autonomía decisional hace referencia a la capacidad de un trabajador para influir en el desarrollo cotidiano de su trabajo, que se manifiesta en la posibilidad de tomar decisiones sobre las tareas a realizar, su distribución, la elección de procedimientos y métodos, la resolución de incidencias, etc.

Carga de trabajo

Por carga de trabajo se entiende el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo

que exige la actividad laboral, con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo (cognitiva o emocional). Se entiende que la carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo) y es difícil (componente cualitativo).

Este factor valora la carga de trabajo a partir de las siguientes cuestiones:

- *Presiones de tiempos.* La presión de tiempos se valora a partir de los tiempos asignados a las tareas, la velocidad que requiere la ejecución del trabajo y la necesidad de acelerar el ritmo de trabajo en momentos puntuales.
- *Esfuerzo de atención.* Con independencia de la naturaleza de la tarea, ésta requiere que se la preste una cierta atención. Ésta viene determinada tanto por la intensidad y el esfuerzo de atención requeridos para procesar las informaciones que se reciben en el curso de la actividad laboral y para elaborar respuestas adecuadas como por la constancia con que debe ser mantenido dicho esfuerzo. Los niveles de esfuerzo atencional pueden verse incrementados en situaciones en que se producen interrupciones frecuentes, cuando las consecuencias de las interrupciones son relevantes, cuando se requiere prestar atención a múltiples tareas en un mismo momento y cuando no existe previsibilidad en las tareas.
- *Cantidad y dificultad de la tarea.* La cantidad de trabajo que los trabajadores deben hacer frente y resolver diariamente es un elemento esencial de la carga de trabajo, así como la dificultad que supone para el trabajador el desempeño de las diferentes tareas.

Demandas psicológicas

Las demandas psicológicas se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Tales demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional.

Las exigencias cognitivas se definen según el grado de movilización y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas (procesamiento de información del entorno o del sistema de trabajo a partir de conocimientos previos, actividades de memorización y recuperación de información de la memoria, de razonamiento y búsqueda de soluciones, etc.). De esta forma, el sistema cognitivo se ve comprometido, en mayor o menor medida, en función de las exigencias del trabajo en cuanto a la demanda de manejo de información y conocimiento, demandas de planificación, toma de iniciativas, etc.

Se producen exigencias emocionales en aquellas situaciones en las que el desempeño de la tarea conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones que el trabajador puede sentir. Con carácter general, tal esfuerzo va dirigido a reprimir los sentimientos o emociones y a mantener la compostura para dar respuesta a las demandas del trabajo, por ejemplo, en el caso de trato con pacientes, clientes, etc.

El esfuerzo de ocultación de emociones puede también, en ocasiones, ser realizado dentro del propio entorno de trabajo; hacia los superiores, subordinados, etc.

Las exigencias emocionales pueden derivarse también del nivel de implicación y compromiso con las situaciones emocionales que se derivan de las relaciones interpersonales que se producen en el trabajo y, de forma especial, de trabajos en que tal relación tiene un componente emocional importante (personal sanitario, docentes, servicios sociales, etc.). Otra fuente de exigencia emocional es la

exposición a situaciones de alto impacto emocional, aun cuando no necesariamente exista contacto con clientes.

Variedad / contenido del trabajo

Este factor comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo, además, reconocido y apreciado y ofertando al trabajador un sentido más allá de las contraprestaciones económicas.

Este factor se evalúa mediante una serie de ítems que estudian en qué medida el trabajo está diseñado con tareas variadas y con sentido, se trata de un trabajo importante y goza del reconocimiento del entorno del trabajador.

Participación / supervisión

Este factor recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo: el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo, y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres.

Así, la “participación” explora los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización.

La “supervisión” se refiere a la valoración que el trabajador hace del nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre aspectos diversos de la ejecución del trabajo.

Interés por el trabajador / compensación

El interés por el trabajador hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador. Estas cuestiones se manifiestan en la preocupación de la organización por la promoción, formación, desarrollo de carrera de sus trabajadores, por mantener informados a los trabajadores sobre tales cuestiones, así como por la percepción tanto de seguridad en el empleo como de la existencia de un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello obtiene.

Desempeño de rol

Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. 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).
- 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.
- 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.

Relaciones y apoyo social

El factor *relaciones y apoyo social* se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en

TIEMPO DE TRABAJO (TT)
<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en sábados (Ítem 1) • Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2) • Tiempo de descanso semanal (Ítem 5) • Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6)
AUTONOMÍA (AU)
<ul style="list-style-type: none"> • Autonomía temporal <ul style="list-style-type: none"> - Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3) - Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7) - Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8) - Determinación del ritmo de trabajo (Ítem 9) • Autonomía decisional <ul style="list-style-type: none"> - Actividades y tareas (Ítem 10 a) - Distribución de tareas (Ítem 10 b) - Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c) - Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d) - Cantidad de trabajo (Ítem 10 e) - Calidad del trabajo (Ítem 10 f) - Resolución de incidencias (Ítem 10 g) - Distribución turnos (Ítem 10h)
CARGA DE TRABAJO (CT)
<ul style="list-style-type: none"> • Presiones de tiempos <ul style="list-style-type: none"> - Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23) - Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24) - Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25) • Esfuerzo de atención <ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de atención (Ítem 21) - Intensidad de la atención (Ítem 22) - Atención sobre múltiples tareas (Ítem 27) - Interrupciones (Ítem 30) - Efecto de las interrupciones (Ítem 31) - Previsibilidad de las tareas (Ítem 32) • Cantidad y dificultad de la tarea <ul style="list-style-type: none"> - Cantidad de trabajo (Ítem 26) - Dificultad del trabajo (Ítem 28) - Necesidad de ayuda (Ítem 29) - Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4)
DEMANDAS PSICOLÓGICAS (DP)
<ul style="list-style-type: none"> • Exigencias cognitivas <ul style="list-style-type: none"> - Capacidades requeridas (p 33 a- 33 e) • Exigencias emocionales <ul style="list-style-type: none"> - Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f) - Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34) - Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35) - Demandas de respuesta emocional (Ítem 36)
VARIEDAD/CONTENIDO (VC)
<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo rutinario (Ítem 37) • Sentido del trabajo (Ítem 38) • Contribución del trabajo (Ítem 39) • Reconocimiento del trabajo (Ítem 40)
PARTICIPACIÓN/SUPERVISIÓN (PS)
<ul style="list-style-type: none"> • Grado de participación (Ítem 11) • Control ejercido por el inmediato superior (Ítem 12)
INTERÉS POR EL TRABAJADOR/COMPENSACIÓN (ITC)
<ul style="list-style-type: none"> • Información proporcionada al trabajador (Ítem 13) • Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41) • Valoración de la formación (Ítem 42) • Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43) • Satisfacción con el salario (Ítem 44)
DESEMPEÑO DE ROL (DR)
<ul style="list-style-type: none"> • Ambigüedad de rol (Ítem 14) • Conflicto de rol (Ítems 15 a - 15 d) • Sobrecarga de rol (Ítem 15 e)
RELACIONES Y APOYO SOCIAL (RAS)
<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo social instrumental de distintas fuentes (Ítem 16) • Calidad de las relaciones (Ítem 17) • Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18a) • Exposición a situaciones de violencia (Ítems 18 b-18d) • Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19) • Exposición a discriminación (Ítem 20)

Tabla 1. Relación de factores

el entorno de trabajo. Recoge este factor el concepto de “apoyo social”, entendido como factor moderador del estrés, y que el método concreta estudiando la posibilidad de contar con apoyo instrumental o ayuda proveniente de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros,...) para poder realizar adecuadamente el trabajo, y la calidad de tales relaciones.

Igualmente, las relaciones entre personas pueden ser origen, con distinta frecuencia e intensidad, de situaciones conflictivas de distinta naturaleza (distintas formas de violencia, conflictos personales,...), ante las cuales, las organizaciones pueden o no haber adoptado ciertos protocolos de actuación.

3. APLICACIONES DEL MÉTODO

La finalidad principal del método es facilitar una herramienta para la identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial. Por tanto, su objetivo es aportar información que permita el diagnóstico psicosocial de una empresa o de áreas parciales de la misma.

A fin de facilitar esta tarea, el método incluye un apartado en el que se describe el proceso de evaluación e intervención de los factores psicosociales, en el que se detallan las fases que deben seguirse para una correcta evaluación. Asimismo, contiene un apartado: “Propuestas de mejora”, en el que se describen algunas recomendaciones generales de intervención, a modo de ayuda para la toma de decisiones sobre las acciones de mejora que deberán tomarse a partir de los resultados obtenidos.

De manera más concreta, cabe destacar cinco posibles aplicaciones del método de factores psicosociales:

- Para la evaluación de situaciones específicas: la aplicación del método en un momento dado puede ser contemplada como una “toma de temperatura” de ese momento. Los resultados obtenidos muestran qué magnitud y qué particularidades presentan unos determinados factores psicosociales en un grupo concreto, lo que permite realizar un diagnóstico de las condiciones psicosociales de ese grupo.
- Para la localización de fuentes de problemas: dada la existencia de un problema y de cara a establecer sus posibles remedios, el método permite identificar algunos de los ámbitos en los que se está originando ese problema y, así, orientar las posteriores acciones a emprender.
- Para diseñar cambios (contenido, magnitud y dirección) y priorizar actuaciones: de cara a llevar a cabo algunos cambios en la organización para solucionar algún problema, los resultados obtenidos tras una aplicación del método pueden orientar tanto para establecer qué tipo de acción ha de llevarse a cabo, como para determinar la intensidad o la urgencia de la misma o para señalar el ámbito (colectivo, departamento, etc.) de intervención. Por otra parte, los resultados obtenidos a partir de la aplicación de este método pueden servir de orientación para priorizar unas acciones sobre otras.
- Para la comparación de un grupo en dos momentos distintos o entre distintos grupos: debido a que los resultados que ofrece el método están estandarizados, los datos obtenidos en una aplicación a un grupo en un momento dado pueden ser comparados con los datos recogidos en otro grupo o en el mismo grupo pero en momentos distintos. Eso permitirá, por una parte, valorar la evolución de las condiciones psicosociales de trabajo en el tiempo o evaluar el impacto de determinados cambios y, por otra, observar las dife-

- Para tomar conciencia de la situación: la utilización del método puede contribuir a la difusión de nuevas perspectivas acerca de la organización del trabajo y a enriquecer el debate interno en la empresa con conceptos y puntos de vista inusuales en muchas empresas, sobre cuál puede ser el origen de algunos problemas o cómo abordarlos.

4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

El método ha sido concebido para obtener valoraciones grupales de trabajadores en situaciones relativamente homogéneas. El método presenta los resultados en dos diferentes formatos; por un lado se ofrecen las probabilidades de riesgo junto con la media aritmética del colectivo analizado para cada uno de los factores (Perfil Valorativo) y, por otro, se ofrece el porcentaje de contestación de cada opción de respuesta de cada pregunta (Informe) por parte del colectivo analizado.

Perfil Valorativo

Tras la obtención de evidencias de validez y fiabilidad de la versión definitiva del instrumento F-Psico, se procedió al proceso de baremación para interpretar las puntuaciones obtenidas en la administración de la escala a un grupo determinado. Para ello, se han transformado las puntuaciones directas en percentiles, lo que permite determinar distintos niveles de riesgo. Éstos se sitúan en cuatro niveles (tabla 2).

Percentil obtenido	Riesgo
Percentil \geq P85	Muy elevado
$P75 \leq$ Percentil $<$ P85	Elevado
$P65 \leq$ Percentil $<$ P75	Moderado
Percentil $<$ P65	Situación adecuada

Tabla 2. Niveles de riesgo

Los cuatro tramos mencionados se presentan gráficamente en distintos tonos de color. Para cada factor se indica el porcentaje de trabajadores que se posiciona en cada uno de los tramos. (Figura 1). La información que ofrece el Perfil Valorativo es complementada por la información del Informe. Igualmente, en el Perfil Valorativo se ofrece para cada factor la puntuación media del grupo evaluado.

Informe

El informe ofrece una información detallada de cómo se posicionan los trabajadores de la muestra elegida ante cada pregunta, permitiendo conocer el porcentaje de elección de cada opción de respuesta, lo cual proporciona datos acerca de aspectos concretos relativos a cada factor.

Esta información puede ayudar a orientar las acciones particulares que se han de emprender para la mejora de un determinado factor. A fin de evitar la ausencia de respuesta, el programa informático ha sido diseñado de manera que es preciso contestar a todas las preguntas para que los datos sean archivados.

Asimismo, como información complementaria, se incluye el posible rango de puntuación de cada factor, facilitándose para cada unidad de análisis, la media, la

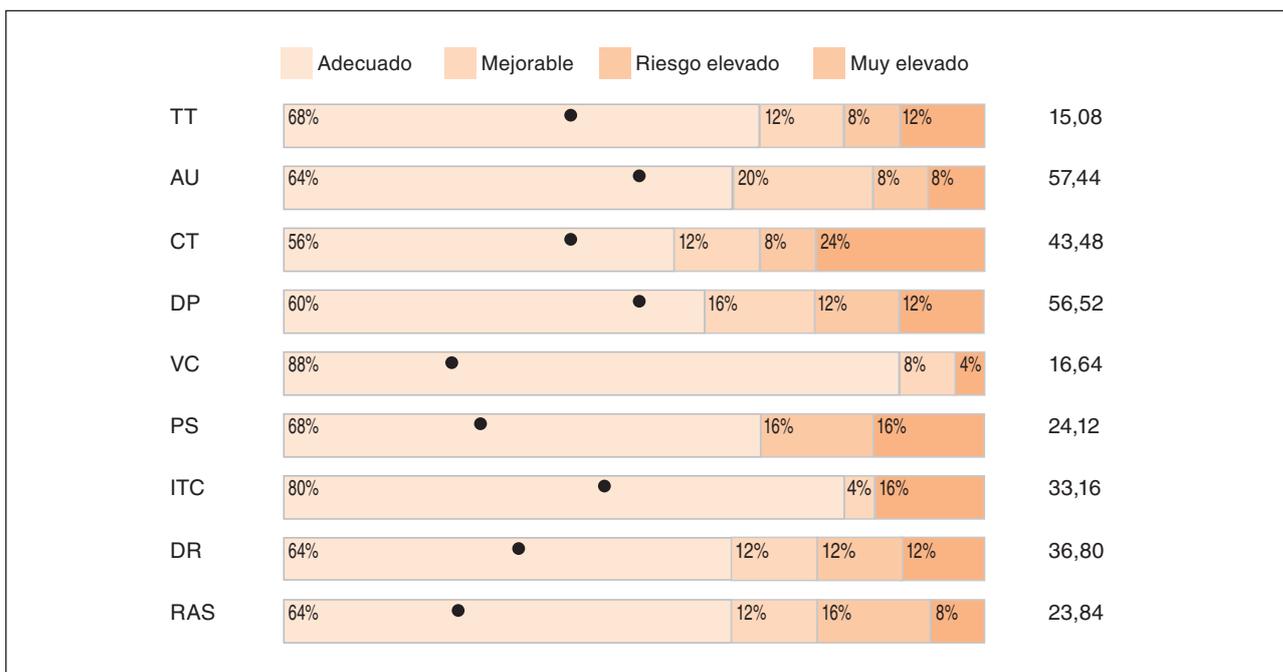


Figura 1. Ejemplo de perfil valorativo

desviación típica, la mediana y el número de trabajadores en cada nivel de riesgo. (Figura 2).

5. JUSTIFICACIÓN PSICOMÉTRICA

El estudio psicométrico ⁵ ha consistido en la obtención de la fiabilidad como consistencia interna 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.

Fiabilidad

Para cada uno de los factores, así como para la escala en su conjunto, se ha obtenido el coeficiente α de Cronbach, indicador de la fiabilidad como consistencia interna del instrumento.

El coeficiente alfa de Cronbach relativo a la escala global presenta un valor de 0,895 (n = 1108), lo que indica una fiabilidad excelente a nivel global. (Muñiz, 2005 ⁶; Prieto y Muñiz, 2000 ⁷).

En la tabla 3 se muestra el mismo coeficiente para cada uno de los factores.

Validez de criterio

La validez relacionada con el criterio hace referencia a la correlación de la prueba con un criterio externo. Los criterios elegidos para su comparación con el método de factores psicosociales fueron el grado de satisfacción laboral y la salud percibida. Se ha calculado 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 (Warr, Cook y Wall, 1979); y el Cuestionario de Salud General (Goldberg, 1972). (Tres subescalas de la versión de 28 ítems). Se ha empleado el coeficiente de correlación producto-momento de Pearson (tabla 4).

Tiempo de trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-37	17,24	9,43	19,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
14	12	0	3

Figura 2. Ejemplo de un perfil descriptivo referido al factor tiempo de trabajo.

FACTORES DEL F-Psico	n	(alfa de Cronbach)
Tiempo de trabajo	1660	0,697
Autonomía	1455	0,865
Carga de trabajo	1593	0,733
Exigencias psicológicas	1465	0,737
Variedad/contenido	1539	0,705
Participación/supervisión	1549	0,732
Interés por el trabajador/compensación	1556	0,844
Desempeño de rol	1582	0,842
Relaciones y apoyo social	1520	0,716

Tabla 3. Coeficientes de fiabilidad alfa de Cronbach para cada uno de los factores

Validez de constructo

Se realizó un análisis factorial confirmatorio de la estructura de 9 factores, a fin de verificar la estructura interna que se planteaba a nivel teórico. Se ha llevado a cabo a partir de

Coeficiente de Correlación de Pearson		GHQ Síntomas Somáticos	GHQ Ansiedad Insomnio	GHQ Disfunción Social	Escala General Satisfacción (Warr, Cook, Wall)
Tiempo trabajo	Correlación de Pearson	0,054*	0,139**	0,109**	-0,063
	p bilateral	0,045	<0,001	<0,001	<0,014
Autonomía	Correlación de Pearson	0,185**	0,213**	0,228**	-0,422
	p bilateral	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001
Carga trabajo	Correlación de Pearson	0,259**	0,315**	0,249**	-0,290
	p bilateral	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001
Exigencias psicológicas	Correlación de Pearson	0,185**	0,226**	0,182**	-0,290
	p bilateral	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001
Variedad/Contenido	Correlación de Pearson	0,156**	0,171**	0,240**	-0,528
	p bilateral	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001
Participación/Supervisión	Correlación de Pearson	0,035	0,070*	0,050	-0,036
	p bilateral	0,218	0,012	0,058	0,171
Interés por el trabajador/compensación	Correlación de Pearson	0,250**	0,264**	0,261**	-0,624
	p bilateral	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001
Desempeño de rol	Correlación de Pearson	0,256**	0,299**	0,304**	-0,550
	p bilateral	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001
Relaciones y apoyo social	Correlación de Pearson	0,151**	0,225**	0,235**	-0,470
	p bilateral	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001

Tabla 4. Coeficientes de correlación entre los factores y las escalas del Cuestionario de Salud General y la Escala General de Satisfacción

la matriz de correlaciones policóricas, es decir, 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 dificultosas (elevada curtosis); Ory y Mokhtarian, 2010).

χ^2	5112,622 g.l. = 3533 p = 0,096 ($\chi^2/g.l.$ = 1,447)
Índice de ajuste normado de Bentler-Bonett (BBNFI)	0,925
Índice de ajuste no normado de Bentler-Bonett (BBNFI)	0,943
Índice de ajuste comparativo (CFI)	0,935
Índice de ajuste de Bollen (IFI)	0,956
Índice de ajuste GFI de LISREL (GFI)	0,916
Índice de ajuste AGFI de LISREL (AGFI)	0,938
Raíz cuadrada de la media cuadrática del residual (RMR)	0,127
Raíz cuadrada de la media cuadrática del residual estandarizado (SRMR)	0,023
Raíz cuadrada de la media cuadrática del error de aproximación (RMSEA)	0,035 (IC: 0,034-0,036)

Tabla 5. Índices de ajuste del análisis factorial confirmatorio.

En la tabla 5 se puede observar los índices de ajuste del modelo propuesto: todos ellos indican un buen ajuste al modelo de nueve factores que componen el cuestionario.

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

- (1) Informe del comité mixto OIT/OMS de Medicina del Trabajo. Novena reunión. Ginebra, 1984.
- (2) En Leka, S. y Cox, T. 2009. The European Framework for Psychosocial Risk Management. <http://prima-ef.org/Documents/PRIMA-EF%20eBOOK.pdf>
- (3) S.L. Sauter y otros. Factores psicosociales y de organización. Enciclopedia de salud y Seguridad en el Trabajo. OIT http://www.mtin.es/es/publica/pub_electronicas/destacadas/enciclo/general/contenido/tomo2/34.pdf
- (4) Nogareda, C. (coord.) 2006. Psicología del trabajo. Madrid, INSHT.
- (5) Ferrer, R. Guilera, G., Però, M. (2011) 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%20justificación.pdf>
- (6) Muñoz, J. (2005) Utilización de los tests. En J. Muñoz, A.M. Fidalgo, E. García-Cueto, R. Martínez y R. Moreno (Eds). Análisis de los ítems, (pp. 132-172). Madrid: La Muralla, S.A.
- (7) Prieto, G., y Muñoz, J. (2000). Un modelo para la evaluación de los tests utilizados en España. Papeles del Psicólogo, 77, 65-72.

Anexo E. Propiedades psicométricas del FPSICO



PROPIEDADES PSICOMÉTRICAS DEL INSTRUMENTO DE VALORACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES DEL INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO (FPSICO)

Abril, 2011

Ramon Ferrer Puig
Georgina Guilera Ferré
Maribel Peró Cebollero

ÍNDICE

1. Introducción	4
2. Caracterización de la muestra	5
3. Breve descripción de la Escala de valoración de riesgos psicosociales del INSHT (FPSICO)	9
4. Fiabilidad como consistencia interna	10
5. Estructura interna	11
6. Relaciones con otras variables	16
7. Baremación	20
8. Consideraciones finales	21
9. Referencias	21



1. Introducción

En este estudio se presentan las propiedades psicométricas del instrumento de valoración de los riesgos psicosociales del Instituto Nacional de Salud e Higiene en el Trabajo (INSHT), denominado FPSICO.

La fundamentación teórica subyacente al instrumento así como el desarrollo de la escala han sido llevados a cabo por profesionales del INSHT expertos en la prevención de riesgos psicosociales. La contribución de los investigadores Dr. Ramon Ferrer, Dra. Georgina Guilera y Dra. Maribel Perú del Departamento de Metodología de las Ciencias del Comportamiento de la Universidad de Barcelona se ha centrado exclusivamente en el asesoramiento metodológico e implementación de los análisis psicométricos correspondientes, trabajo que se ha extendido desde el diseño y realización de la prueba piloto en 2007 hasta el análisis detallado de las propiedades psicométricas del FPSICO en 2010. De forma resumida, en la prueba piloto se analizó el funcionamiento de los ítems del FPSICO a partir del cómputo del índice de discriminación (capacidad para diferenciar entre niveles de riesgo psicosocial) y de validez de los ítems (capacidad para predecir una variable criterio), los resultados de los cuales fueron contrastados con la opinión de los expertos del INSHT y finalmente se pasó de 104 ítems iniciales a la versión final del instrumento compuesto por 86 ítems.

Se presentan las principales propiedades psicométricas del FPSICO estructurando este documento en los siguientes puntos: a) la caracterización de la muestra que ha participado en el estudio definitivo, b) una breve descripción del instrumento y las puntuaciones obtenidas, y c) el análisis psicométrico del instrumento, en términos de fiabilidad como consistencia interna, estructura interna de la escala, relaciones de la escala con otras variables, y transformación de puntuaciones. Es importante tener en cuenta que los resultados de los análisis aquí presentados son generalizables a empresas y puestos de trabajo con características similares a los que han formado parte del estudio (ver apartado 2. *Caracterización de la muestra*).

2. Caracterización de la muestra

Han participado un total de 1718 trabajadores, de los cuales un 53,01% son varones, con edades comprendidas mayoritariamente entre 25 y 44 años (67,29%) (ver figuras 1 y 2).

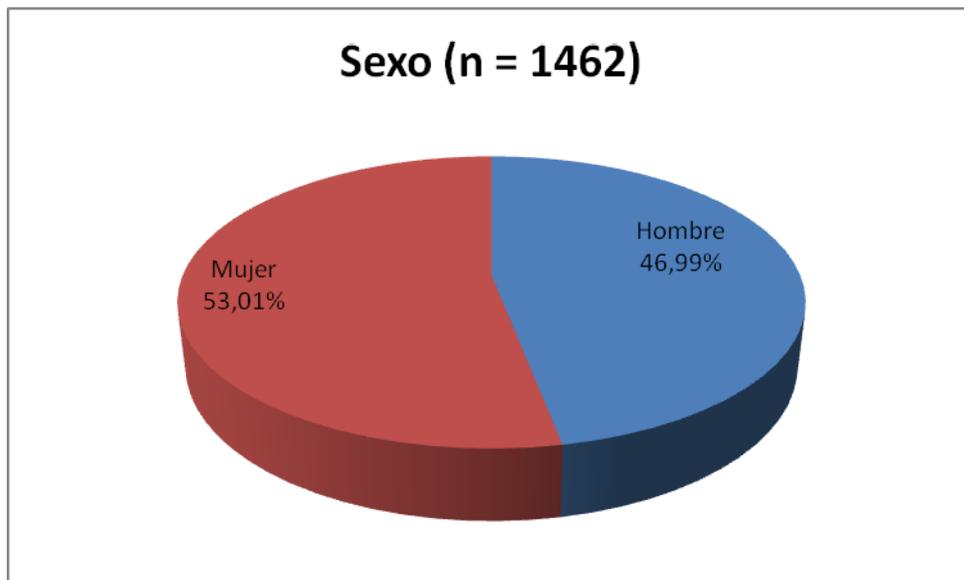


Figura 1. Ciclograma de la variable sexo.

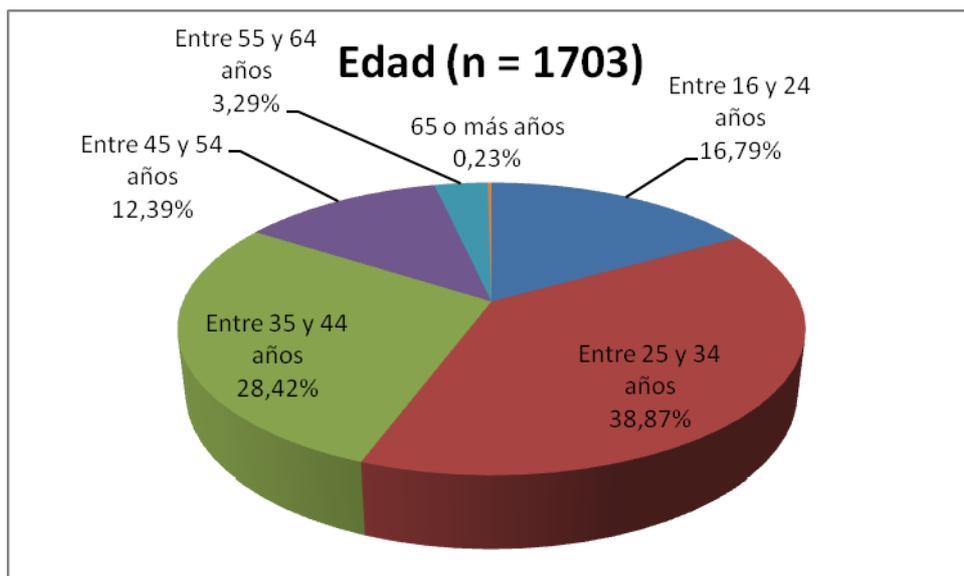


Figura 2. Ciclograma de la variable edad.



En la figura 3 se muestra la distribución de participantes en relación al sector empresarial. Como puede observarse, la mayoría de trabajadores provienen de empresas del sector servicios (84,92%), seguidos del sector industrial (14,15%) y, finalmente, de empresas del área de la construcción (0,93%). Cabe destacar que el sector de ganadería y pesca no queda reflejado en la muestra bajo estudio.

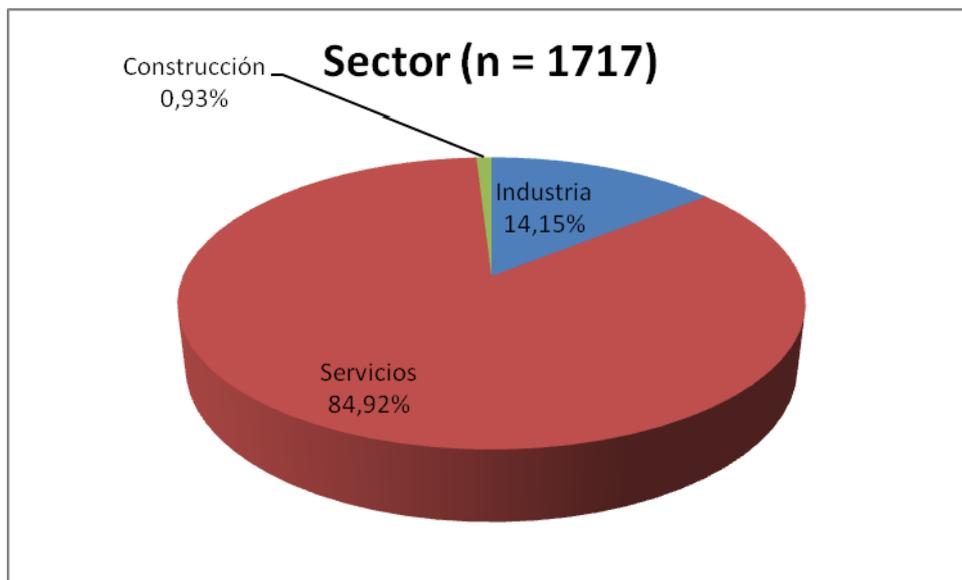


Figura 3. Ciclograma de la variable sector de actividad.

En relación al tamaño de la empresa (ver figura 4), un 57,17% de los participantes trabajan en empresas con más de 500 trabajadores, un 32,52% en empresas con un tamaño comprendido entre 100 y 500 trabajadores, y son pocos los participantes que trabajan en una empresa con un censo inferior a los 100 trabajadores (10,31%).

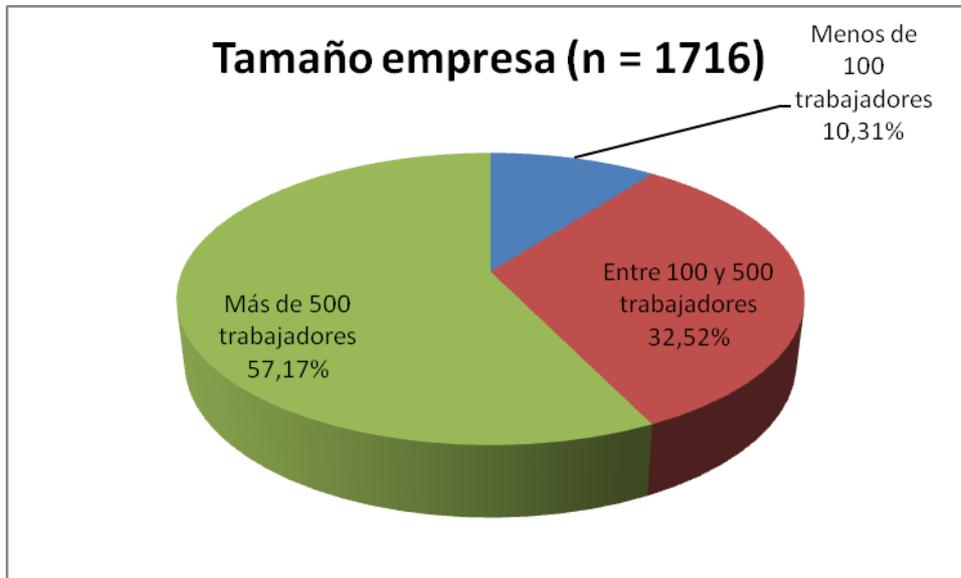


Figura 4. Ciclograma de la variable tamaño de empresa.

Como se muestra en la figura 5, la mayoría de la muestra proviene de la comunidad autónoma de Madrid (45,85%), seguida de Cataluña con un 29,03% de trabajadores. Además de estas dos comunidades autónomas, participan en el estudio otras ocho comunidades, que en conjunto suponen un 25,12% de la muestra participante.

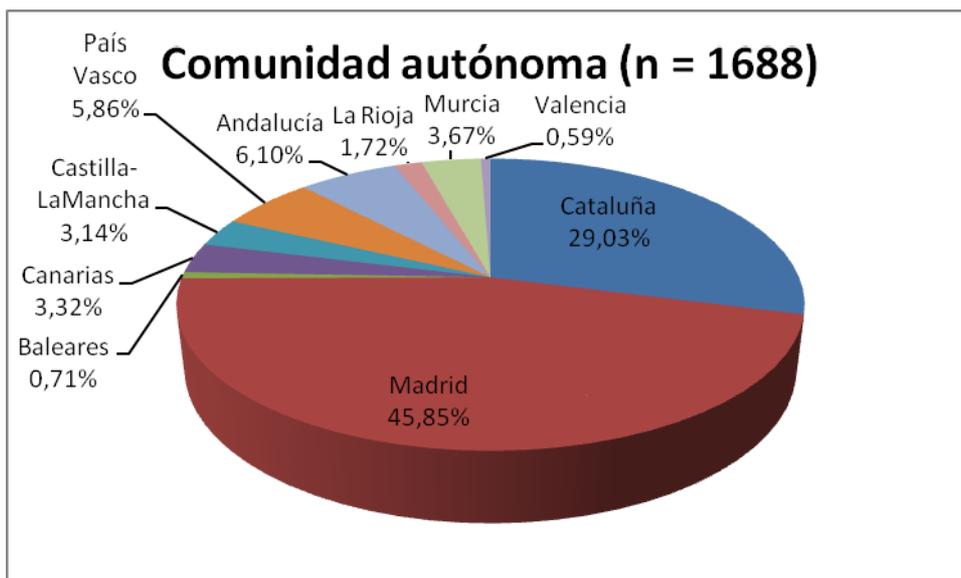


Figura 5. Ciclograma de la variable comunidad autónoma.



En cuanto a la ocupación de los trabajadores, en la tabla 1 se muestran las distintas categorías de los participantes. Aunque se han incluido 17 puestos de trabajo distintos, cabe señalar que prácticamente la mitad de los trabajadores (49,43%) ocupan un puesto de trabajo como *vendedores, agentes comerciales, o dependientes*. También es importante señalar que la figura de *personal docente* y de *agricultores, ganaderos, pescadores, marineros* es inexistente.

Tabla 1. Distribución de la muestra según la categoría laboral.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Trabajadores de construcción y minería	2	0,16
Conductores (camioneros, repartidores, taxistas...)	126	10,33
Personal sanitario	62	5,08
Personal docente	0	0,00
Servicios de limpieza, cocineros, barrenderos, servicios personales	78	6,39
Vendedores, agentes comerciales, dependientes	603	49,43
Trabajadores de tareas administrativas	173	14,18
Agricultores, ganaderos, pescadores, marineros	0	0,00
Empleados de defensa y seguridad	1	0,08
Mecánicos, reparadores, soldadores	6	0,49
Trabajadores de producción industrial mecanizada, automatizada	7	0,57
Trabajadores de industria tradicional, artesanos	12	0,98
Profesionales del derecho, ciencias sociales y las artes	6	0,49
Técnicos de ciencias de información, informáticos	2	0,16
Directivos, gerentes	23	1,89
Mandos intermedios	45	3,69
Otras ocupaciones propias de estudios medios o superiores	74	6,07
Total	1220	

Finalmente, como se muestra en la figura 6, un 59,63% de los participantes tienen un horario fijo de entrada y salida del trabajo, un 26,60% presentan una parte fija obligatoria y otra parte flexible, mientras que un 13,77% de los trabajadores tienen libertad para adaptar su horario de trabajo.

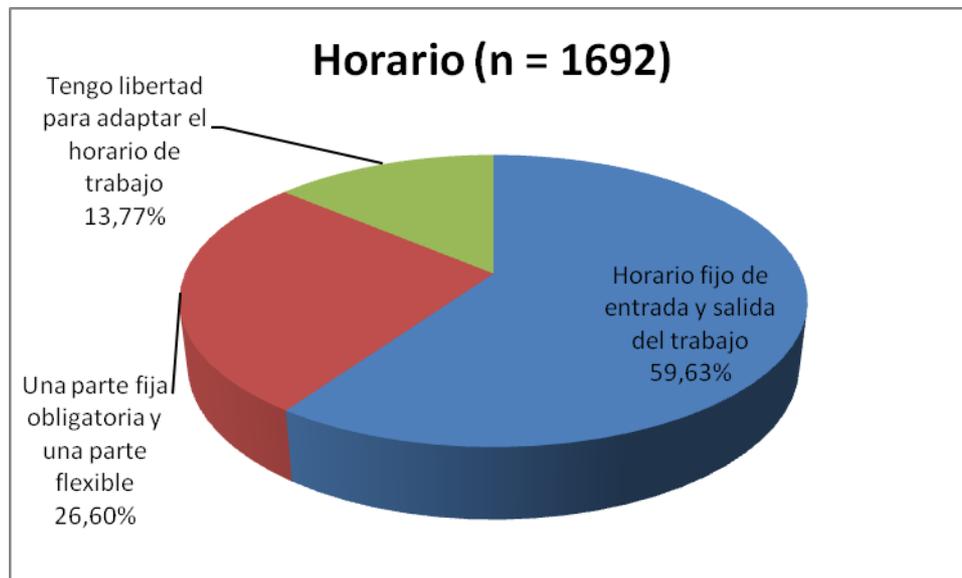


Figura 6. Ciclograma de la variable horario de trabajo.

3. Breve descripción de la Escala de valoración de riesgos psicosociales del INSHT (FPSICO)

La escala FPSICO consta de 86 Ítems agrupados en 9 factores diferenciados, a saber: tiempo de trabajo, autonomía, carga de trabajo, demandas psicológicas, variedad/contenido del trabajo, participación/supervisión, interés por el trabajador/compensación, desempeño de rol, y relaciones y apoyo social. En la tabla 2 se muestra cómo se distribuyen cada uno de los ítems en los distintos factores.

Tabla 2. Distribución de ítems por factores del FPSICO.

FACTORES REVISADOS DEL FPSICO	ÍTEMS
Tiempo de trabajo (4 ítems)	1, 2, 5 y 6
Autonomía (12 ítems)	3, 7, 8, 9, 10a-h
Carga de trabajo (11 ítems)	4, 23, 24, 25, 28, 29, 30, 31, 32,33 y 34
Demandas psicológicas (12 ítems)	35a, 35b, 35d, 35e, 35f, 35h, 36a-d, 37 y 38
Variedad/contenido del trabajo (7 ítems)	39, 40, 41, 42a-d
Participación/supervisión (11 ítems)	11a-g, 12a-d
Interés por el trabajador/compensación (8 ítems)	13a-d, 44, 45, 46 y 47



FACTORES REVISADOS DEL FPSICO	ÍTEMS
Desempeño de rol (11 ítems)	14a-f, 15a- e
Relaciones y apoyo social (10 ítems)	16a-d, 17, 18a-d y 20

Se dispone de datos completos en 1060 casos (61,70% de la muestra total estudiada). Al analizar los patrones de respuesta de los distintos sujetos, se encontró que 33 participantes (1,92%) no respondieron a ninguno de los ítems del instrumento del INSHT, 529 (30,79%) presentaron entre 1 y 10 *missings* o no-respuestas mientras que 96 trabajadores (5,59%) presentaron 10 o más *missings*.

En la tabla 3 se muestran los descriptivos generales de las puntuaciones obtenidas en cada uno de los 9 factores. Concretamente, se proporcionan la puntuación media, desviación estándar, y los valores mínimo y máximo obtenidos. Asimismo se presenta el rango posible de puntuaciones para cada uno de éstos.

Tabla 3. Descriptivos generales de las puntuaciones en los factores.

FACTOR	n	Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo	Rango posible
Tiempo de trabajo	1660	15,35	11,16	0	37	0-37
Autonomía	1455	58,39	27,92	0	113	0-113
Carga de trabajo	1593	42,38	17,61	0	106	0-106
Demandas psicológicas	1465	52,51	19,66	10	104	10-112
Variedad/Contenido del trabajo	1539	26,76	14,17	0	69	0-69
Participación/Supervisión	1549	22,80	13,55	4	85	4-87
Interés por el trabajador/compensación	1556	39,58	19,42	0	73	0-73
Desempeño de rol	1582	32,63	19,18	1	102	1-109
Relaciones y apoyo social	1520	22,48	16,29	0	76	0-97

4. Fiabilidad como consistencia interna

Para cada uno de los factores, así como la escala global, se ha obtenido el coeficiente α de Cronbach, indicador de la fiabilidad como consistencia interna del instrumento. Los criterios de interpretación (Muñiz, 2005; Prieto y Muñiz, 2000) 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 de la escala, tomada en su conjunto, asciende a 0,895 ($n = 1108$), lo que indica una fiabilidad excelente a nivel global (Muñiz, 2005 o Prieto y Muñiz, 2000). En la tabla 4 se muestra el este coeficiente para cada uno de los factores propuestos. Como se puede observar, en todos los factores el valor del coeficiente indica una fiabilidad adecuada o buena, a excepción del factor tiempo de trabajo que presenta una fiabilidad adecuada pero con déficits.

Tabla 4. 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 del trabajo	1539	,705
Participación/supervisión	1549	,732
Interés por el trabajador/compensación	1556	,844
Desempeño de rol	1582	,842
Relaciones y apoyo social	1520	,716

5. Estructura interna

Se ha realizado 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 ha llevado 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 y Mokhtarian, 2010).

En la tabla 5 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 (Hu y Bentler, 1999; Schumacker y Lomax, 1996): 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 5. Índices de ajuste del AFC para la estructura del FPSICO revisada.

ÍNDICES DE AJUSTE DEL ANÁLISIS 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-,036)

De forma adicional, en la figura 7 se muestra la distribución de los residuales estandarizados (diferencia entre el valor observado y pronosticado). Se considera que sus valores indican un ajuste del modelo si son cercanos a 0. Como puede observarse, un 82,14% de los mismos se encuentra entre -0.10 y 0.10, aspecto que nuevamente indica la adecuación de la estructura propuesta.



DISTRIBUTION OF STANDARDIZED RESIDUALS

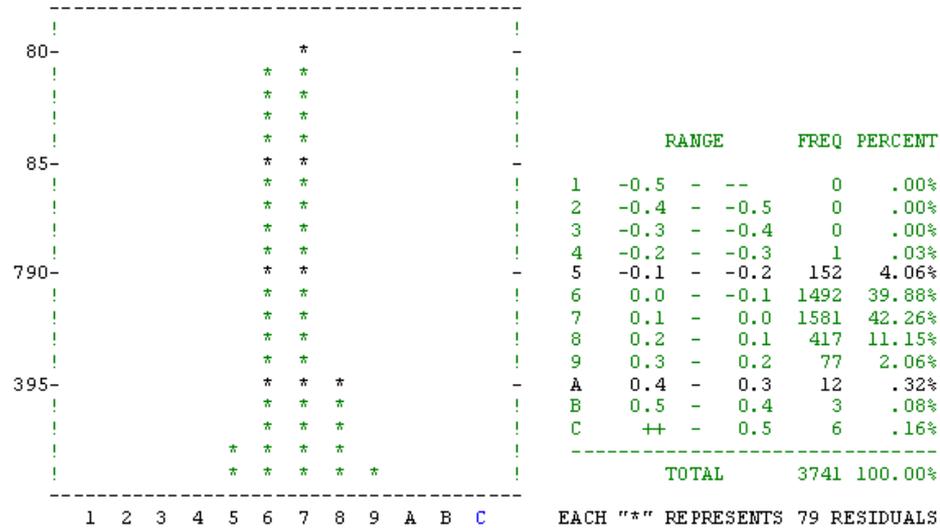


Figura 7. Distribución de los residuales estandarizados.

En la tabla 6 se muestra la matriz de cargas factoriales estandarizadas tras la aplicación del AFC. De forma adicional, en la última columna de la tabla se presentan los valores de r^2 (coeficiente de determinación) para cada uno de los ítems. Las cargas factoriales indican la asociación entre el ítem y el factor, mientras que los valores de r^2 indican la proporción de variabilidad explicada por cada ítem. Cabe comentar que únicamente la carga factorial correspondiente al ítem 35a en el factor Demandas psicológicas no ha resultado estadísticamente significativa.

Tabla 6. Matriz de cargas factoriales estandarizadas para la estructura definitiva del FPSICO.

Ítem	MATRIZ DE CARGAS FACTORIALES ESTANDARIZADAS (ITERACIÓN 9)									r^2
	TT	Aut.	CT	EC/EE	V/C	P/S	IT/Inf.	DR	Rel.	
FPSICO_1	,744									,553
FPSICO_2	,646									,418
FPSICO_3		,282								,079
FPSICO_4			,378							,143
FPSICO_5	,580									,336
FPSICO_6	,326									,106
FPSICO_7		,447								,200
FPSICO_8		,377								,142
FPSICO_9		,554								,307
FPSICO_10a		,798								,636



Ítem	MATRIZ DE CARGAS FACTORIALES ESTANDARIZADAS (ITERACIÓN 9)									r ²
	TT	Aut.	CT	EC/EE	V/C	P/S	IT/Inf.	DR	Rel.	
FPSICO_10b		,775								,600
FPSICO_10c		,617								,380
FPSICO_10d		,664								,441
FPSICO_10e		,709								,502
FPSICO_10f		,646								,417
FPSICO_10g		,719								,518
FPSICO_10h		,525								,275
FPSICO_11a						,719				,516
FPSICO_11b						,682				,465
FPSICO_11c						,737				,543
FPSICO_11d						,820				,672
FPSICO_11e						,700				,491
FPSICO_11f						,711				,506
FPSICO_11g						,721				,520
FPSICO_12a						-,124				,015
FPSICO_12b						-,073				,005
FPSICO_12c						-,071				,005
FPSICO_12d						-,109				,012
FPSICO_13a							,711			,506
FPSICO_13b							,795			,631
FPSICO_13c							,764			,583
FPSICO_13d							,523			,274
FPSICO_14a								,732		,535
FPSICO_14b								,777		,604
FPSICO_14c								,694		,481
FPSICO_14d								,709		,503
FPSICO_14e								,585		,342
FPSICO_14f								,669		,448
FPSICO_15a								,444		,197
FPSICO_15b								,409		,167
FPSICO_15c								,383		,146
FPSICO_15d								,357		,127
FPSICO_15e								,431		,186
FPSICO_16a									,609	,370
FPSICO_16b									,448	,201
FPSICO_16c									,312	,097



Ítem	MATRIZ DE CARGAS FACTORIALES ESTANDARIZADAS (ITERACIÓN 9)								Rel.	r ²
	TT	Aut.	CT	EC/EE	V/C	P/S	IT/Inf.	DR		
FPSICO_16d									,358	,128
FPSICO_17									,507	,257
FPSICO_18a									,526	,277
FPSICO_18b									,271	,073
FPSICO_18c									,494	,244
FPSICO_18d									,187	,035
FPSICO_20									,340	,116
FPSICO_23			,348							,121
FPSICO_24			,303							,092
FPSICO_25			,298							,089
FPSICO_26			,509							,259
FPSICO_27			,616							,380
FPSICO_28			,470							,221
FPSICO_29			,423							,179
FPSICO_30			,650							,422
FPSICO_31			,595							,355
FPSICO_32			,433							,188
FPSICO_33a				,058						,003
FPSICO_33b				,105						,011
FPSICO_33c				,116						,013
FPSICO_33d				,211						,044
FPSICO_33e				,095						,009
FPSICO_33f				,371						,138
FPSICO_34a				,769						,591
FPSICO_34b				,702						,492
FPSICO_34c				,702						,493
FPSICO_34d				,591						,349
FPSICO_35				,460						,212
FPSICO_36				,338						,114
FPSICO_37					,506					,256
FPSICO_38					,471					,222
FPSICO_39					,302					,091
FPSICO_40a					,714					,510
FPSICO_40b					,574					,330
FPSICO_40c					,373					,139
FPSICO_40d					,346					,120



MATRIZ DE CARGAS FACTORIALES ESTANDARIZADAS (ITERACIÓN 9)										
Ítem	TT	Aut.	CT	EC/EE	V/C	P/S	IT/Inf.	DR	Rel.	r ²
FPSICO_41							,692			,479
FPSICO_42							,713			,509
FPSICO_43							,623			,388
FPSICO_44							,427			,182

TT: tiempo de trabajo, Aut.: autonomía, CT: carga de trabajo, DP: demandas psicológicas, V/C: variedad/contenido del trabajo, P/S: participación/supervisión, IT/Inf.: interés por el trabajador/compensación, DR: desempeño de rol y Rel.: relaciones y apoyo social.

Finalmente la matriz de correlaciones entre los 9 factores indica la existencia de correlaciones estadísticamente significativas entre todos los factores a excepción de autonomía con carga de trabajo, carga de trabajo con variedad/contenido del trabajo y demandas psicológicas con participación/supervisión (ver tabla 7).

Tabla 7. Matriz de correlaciones entre los factores del FPSICO para la estructura revisada.

	TT	Aut.	CT	DP	V/C	P/S	IT/Co	DR
Aut.	,213 *							
CT	-,143 *	-,070						
DP	,256 *	,111 *	,444 *					
V/C	,112 *	,523 *	,066	,227 *				
P/S	-,117 *	-,508 *	,161 *	,029	-,438 *			
IT/Co	-,135 *	,365 *	,282 *	,193 *	,557 *	-,365 *		
DR	-,251 *	,231 *	,439 *	,213 *	,435 *	-,139 *	,503 *	
Rel.	-,082 *	,351 *	,396 *	,414 *	,644 *	-,191 *	,523 *	,619 *

TT: tiempo de trabajo, Aut.: autonomía, CT: carga de trabajo, DP: demandas psicológicas, V/C: variedad/contenido del trabajo, P/S: participación/supervisión, IT/Co: interés por el trabajador/compensación, DR: desempeño de rol y Rel.: relaciones y apoyo social.

* P < ,05

6. Relaciones con otras variables

En el momento de la administración del instrumento FPSICO, y con la intención de evaluar su validez de criterio, se han aplicado también las siguientes escalas:



- *Escala General de Satisfacción* (Overall Job Satisfaction, OJS) desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979 y que se trata de una escala de satisfacción laboral de 15 ítems que permite la obtención de tres puntuaciones: a) satisfacción general, b) satisfacción intrínseca y c) satisfacción extrínseca.
- *Cuestionario de Salud General* (General Health Questionnaire, GHQ) de Goldberg (1972) que consiste en un cuestionario de 28 ítems distribuidos en cuatro subescalas: a) síntomas somáticos, b) ansiedad e insomnio, c) disfunción social y d) depresión grave, aunque esta última subescala no se ha administrado en el presente trabajo por indicación de los expertos.

Para estudiar la relación entre las puntuaciones obtenidas con el instrumento de evaluación de riesgos psicosociales y estas puntuaciones, se han calculado los coeficientes de correlación entre las puntuaciones de los factores del instrumento y las puntuaciones ofrecidas por el Cuestionario General de Satisfacción y el Cuestionario de Salud General. Concretamente, dada la naturaleza de las variables implicadas, se ha empleado el coeficiente de correlación producto-momento de Pearson. De forma orientativa, para valorar los coeficientes obtenidos pueden emplearse los criterios de interpretación (Muñiz, 2005; Prieto y Muñiz, 2000) que se detallan a continuación:

- Inadecuada: $r < 0,20$
- Suficiente: $0,20 \leq r < 0,35$
- Buena: $0,35 \leq r < 0,45$
- Muy buena: $0,45 \leq r < 0,55$
- Excelente: $\geq 0,55$

En la tabla 8 se muestran las correlaciones obtenidas entre los factores y la Escala General de Satisfacción. Como puede observarse, en la mayoría de los casos se obtienen correlaciones moderadas y elevadas. Cabe destacar que las asociaciones con magnitud superior se muestran en los factores Autonomía, Variedad/Contenido del trabajo, Interés por el trabajador/compensación, Desempeño de rol y Relaciones y apoyo social. Por otra parte, hay que destacar que el signo negativo de los coeficientes de correlación indica que la relación es



inversa, hecho que es esperable dado que mayor puntuación en los factores del FPSICO implica mayor riesgo psicosocial, en tanto que mayor puntuación en las escalas de satisfacción implica mayor satisfacción con el trabajo.

Tabla 8. Coeficientes de correlación entre los factores y la Escala General de Satisfacción.

Coeficiente de Correlación de Pearson		Satisfacción Total	Satisfacción Intrínseca	Satisfacción Extrínseca
Tiempo trabajo	Correlación de Pearson	-,063	-,048	-,073
	p bilateral	,014	,060	,004
	n	1546	1571	1558
Autonomía	Correlación de Pearson	-,422	-,427	-,377
	p bilateral	< ,001	< ,001	< ,001
	n	1359	1375	1369
Carga Trabajo	Correlación de Pearson	-,290	-,239	-,315
	p bilateral	< ,001	< ,001	< ,001
	n	1533	1555	1544
Demandas Psicológicas	Correlación de Pearson	-,290	-,285	-,265
	p bilateral	< ,001	< ,001	< ,001
	n	1421	1440	1431
Variedad/Contenido del trabajo	Correlación de Pearson	-,528	-,535	-,472
	p bilateral	< ,001	< ,001	< ,001
	n	1493	1516	1504
Participación Supervisión	Correlación de Pearson	-,036	,004	-,074
	p bilateral	,171	,868	,004
	n	1466	1486	1473
Interés por el trabajador/Compensación	Correlación de Pearson	-,624	-,604	-,586
	p bilateral	< ,001	< ,001	< ,001
	n	1517	1535	1524
Desempeño de rol	Correlación de Pearson	-,550	-,513	-,535
	p bilateral	< ,001	< ,001	< ,001
	n	1510	1533	1519
Relaciones y apoyo social	Correlación de Pearson	-,470	-,446	-,450
	p bilateral	< ,001	< ,001	< ,001
	n	1461	1480	1468



En la tabla 9 se especifican las correlaciones obtenidas entre los factores y el Cuestionario de Salud General, cuando éste último se utiliza en la detección de problemas de nueva aparición. Se obtienen correlaciones bajas o moderadas en todos los casos. Los coeficientes de correlación más destacados se encuentran en el caso de Carga de trabajo, Interés por el trabajador/Compensación, Desempeño de rol y Relaciones y apoyo social.

Tabla 9. Coeficientes de correlación entre los factores y las escalas del Cuestionario de Salud General.

Coeficiente de Correlación de Pearson		GHQ Síntomas Somáticos	GHQ Ansiedad Insomnio	GHQ Disfunción Social
Tiempo trabajo	Correlación de Pearson	,054 [*]	,139 ^{**}	,109 ^{**}
	p bilateral	,045	< ,001	< ,001
	n	1359	1366	1504
Autonomía	Correlación de Pearson	,185 ^{**}	,213 ^{**}	,228 ^{**}
	p bilateral	< ,001	< ,001	< ,001
	n	1168	1174	1311
Carga trabajo	Correlación de Pearson	,259 ^{**}	,315 ^{**}	,249 ^{**}
	p bilateral	< ,001	< ,001	< ,001
	n	1343	1348	1485
Demandas Psicológicas	Correlación de Pearson	,185 ^{**}	,226 ^{**}	,182 ^{**}
	p bilateral	< ,001	< ,001	< ,001
	n	1230	1237	1376
Variedad/Contenido del trabajo	Correlación de Pearson	,156 ^{**}	,171 ^{**}	,240 ^{**}
	p bilateral	< ,001	< ,001	< ,001
	n	1299	1305	1444
Participación/ Supervisión	Correlación de Pearson	,035	,070 [*]	,050
	p bilateral	,218	,012	,058
	n	1267	1276	1418
Interés por el trabajador/ Compensación	Correlación de Pearson	,250 ^{**}	,264 ^{**}	,261 ^{**}
	p bilateral	< ,001	< ,001	< ,001
	n	1314	1322	1462
Desempeño de rol	Correlación de Pearson	,256 ^{**}	,299 ^{**}	,304 ^{**}
	p bilateral	< ,001	< ,001	< ,001
	n	1315	1325	1461



Relaciones y apoyo social	Correlación de Pearson	,151**	,225**	,235**
	p bilateral	< ,001	< ,001	< ,001
	n	1264	1272	1410

7. Baremación

Tras la obtención de evidencias de validez y fiabilidad del FPSICO, se ha procedido al proceso de baremación para interpretar las puntuaciones obtenidas en la administración de la escala a una empresa determinada. Se ha comprobado el ajuste de la distribución de las puntuaciones de los factores al modelo de la ley normal mediante el test Kolmogorov-Smirnov y se ha encontrado que todos los p valores $< ,001$. Dado que los datos no se ajustaron a la curva normal, se ha elegido el percentil como la transformación de puntuaciones más adecuada.

Para determinar el nivel de riesgo de la empresa, que en definitiva es el objetivo último del instrumento, la puntuación de cada trabajador en cada factor se transforma a percentil para posteriormente contabilizar el porcentaje de trabajadores que se sitúan en cada una de las categorías establecidas según los criterios presentados en la tabla 10. 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.

Tabla 10. 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 $< P_{65}$	Tolerable



8. Consideraciones finales

A lo largo de este estudio se han presentado las propiedades psicométricas del cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales del INSHT.

En cuanto a la fiabilidad global del cuestionario, hay que destacar el elevado coeficiente de consistencia interna obtenido, que también se ha constatado en la mayoría de los factores del instrumento. La única excepción es el factor denominado Tiempo de trabajo que presenta una fiabilidad adecuada pero con deficiencias ($\alpha=,697$). En relación a las evidencias de validez, por un lado, el modelo de 9 factores propuesto presenta un buen ajuste a los datos lo que supondría una evidencia de validez de constructo del FPSICO, y por otro lado las elevadas correlaciones obtenidas entre los factores del cuestionario y las subescalas del test de satisfacción laboral, aportarían evidencias de validez de criterio del instrumento¹, en otras palabras una capacidad de predicción adecuada del grado de satisfacción laboral a partir de las puntuaciones obtenidas en el FPSICO. En cambio, en el caso del Cuestionario de Salud General se obtienen coeficientes de correlación mayoritariamente bajos² lo que, en términos generales, supondría una escasa capacidad del instrumento para predecir la presencia de problemas de salud de nueva aparición.

9. Referencias

Asparouhov, T., y Muthén, B. (2009). Exploratory structural equation modeling. *Structural Equation Modeling*, 16 (3), 397–438.

Goldberg, D. (1972). *The Detection of Psychiatric Illness by Questionnaire*. Maudsley Monograph No. 21. Oxford : Oxford University Press.

¹ Ver tabla 8, pues los coeficientes de correlación varían sustancialmente dependiendo del factor y de las puntuaciones en la Escala General de Satisfacción que se están relacionando.

² Ver tabla 9, pues los coeficientes de correlación varían sustancialmente dependiendo del factor y de las puntuaciones en el Cuestionario de Salud General que se están relacionando.



- Hu, L. T., & Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling, 6*, 1-55.
- Ory, D. T., y 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, 44* (3), 427 - 445.
- Marsh, H.W., Muthén, B., Asparaouhov, T., Lüdtke, O., Robitzsch, A., Morin, A., y Trautwein, U. (2009). Exploratory structural equation modeling, interpreting CFA and EFA: Application to student's evaluations of university teaching. *Structural Equation Modeling, 16* (3), 439-476.
- Muñiz, J. (2005) Utilización de los tests. En J. Muñiz, A.M. Fidalgo, E. García-Cueto, R. Martínez y R. Moreno (Eds.). *Análisis de los ítems*, (pp. 133-172). Madrid: La Muralla, S.A.
- Prieto, G., y Muñiz, J. (2000). Un modelo para la evaluación de los tests utilizados en España. *Papeles del Psicólogo, 77*, 65-72.
- Schumacker, R.E., y Lomax, R.G. (1996). *A beginner's guide to structural equation modeling*. Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Warr, P.B., Cook, J.D. y Wall, T.P. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology, 52*, 129-148.

Anexo F. Cuestionario FPSICO

Anexo F

APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO FPSICO PARA IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

El objetivo de este cuestionario es conocer algunos aspectos sobre las condiciones psicosociales en tu trabajo.

El cuestionario es anónimo y se garantiza la confidencialidad de las respuestas. Por ello, no es posible dejar un cuestionario parcialmente respondido para continuar posteriormente. Tienen que ser respondidas TODAS las preguntas

Con el fin de que la información que se obtenga sea útil es necesario que contestes sinceramente a todas las preguntas.

Tras leer atentamente cada pregunta así como sus opciones de respuesta, marca en cada caso la respuesta que consideres más adecuada, señalando una sola respuesta por cada pregunta.

ESGOGER UNA SOLA OPCIÓN EN CADA PREGUNTA, SI SE SEÑALA MÁS DE UNA RESPUESTA SE ANULA LA PREGUNTA Y POR CONSIGUIENTE SE ANULA EL CUESTIONARIO.

a) Qué edad tienes?

- 18 – 24 años
- 25-34 años
- 35-44 años
- 45-54 años
- 55-64 años
- 65 o más años

b) Sexo

- Hombre
- Mujer

c) Estado civil

- Soltero
- Casado
- Unión Libre
- Divorciado
- Viudo

d) Tu horario es:

- Horario fijo de entrada y salida del trabajo
- Una parte fija obligatoria y una parte flexible.
- Tengo libertad para adaptar el horario de trabajo

1. ¿Trabajas los sábados?
 - Siempre o casi siempre
 - A menudo
 - A veces
 - Nunca o casi nunca

2. ¿Trabajas los domingos y festivos?
 - Siempre o casi siempre
 - A menudo
 - A veces
 - Nunca o casi nunca

3. ¿Tienes la posibilidad de tomar días u asuntos de tipo personal?
 - Siempre o casi siempre
 - A menudo
 - A veces
 - Nunca o casi nunca

4. ¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extras o llevarte trabajo a casa?.
 - Siempre o casi siempre
 - A menudo
 - A veces
 - Nunca o casi nunca

5. ¿Dispones de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)?
 - Siempre o casi siempre
 - A menudo
 - A veces
 - Nunca o casi nunca

6. ¿Tu horario laboral te permite compaginar tu tiempo libre (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tu familia y amigos?
 - Siempre o casi siempre
 - A menudo
 - A veces
 - Nunca o casi nunca

7. ¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo)?
 - Siempre o casi siempre
 - A menudo
 - A veces
 - Nunca o casi nunca

8. Durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, ¿puedes detener tu trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitas?
 - Siempre o casi siempre
 - A menudo
 - A veces
 - Nunca o casi nunca

9. ¿Puedes marcar tu propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

10a. ¿Puedes tomar decisiones relativas a lo que debes hacer (actividades y tareas a realizar)?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

10b. ¿Puedes tomar decisiones relativas a la distribución de tareas a lo largo de tu jornada?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

10c. ¿Puedes tomar decisiones relativas a la distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales, etc.)?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

10d. ¿Puedes tomar decisiones relativas a cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo)?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

10e. ¿Puedes tomar decisiones relativas a la cantidad de trabajo que tienes que realizar?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

10f. ¿Puedes tomar decisiones relativas a la calidad del trabajo que realizas?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

10g. ¿Puedes tomar decisiones relativas a la resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

10h. ¿Puedes tomar decisiones relativas a la distribución de los turnos rotativos?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No trabajo a turnos

11a. ¿Qué nivel de participación tienes en la introducción de cambios en los equipos y materiales?

- Puedo decidir
- Se me consulta
- Solo recibo información
- Ninguna participación

11b. ¿Qué nivel de participación tienes en la introducción de cambios en la manera de trabajar?

- Puedo decidir
- Se me consulta
- Solo recibo información
- Ninguna participación

11c. ¿Qué nivel de participación tienes en el lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios?

- Puedo decidir
- Se me consulta
- Solo recibo información
- Ninguna participación

11d. ¿Qué nivel de participación tienes en la reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo?

- Puedo decidir
- Se me consulta
- Solo recibo información
- Ninguna participación

11e. ¿Qué nivel de participación tienes en los cambios en la dirección o entre tus superiores?

- Puedo decidir
- Se me consulta
- Solo recibo información
- Ninguna participación

11f. ¿Qué nivel de participación tienes en la contratación e incorporación de nuevos empleados?

- Puedo decidir
- Se me consulta
- Solo recibo información
- Ninguna participación

11g. ¿Qué nivel de participación tienes en la elaboración de las normas de trabajo?

- Puedo decidir
- Se me consulta
- Solo recibo información
- Ninguna participación

12a. ¿Cómo valora la supervisión que tu jefe inmediato ejerce sobre el método para realizar el trabajo?

- No interviene
- Insuficiente
- Adecuada
- Excesiva

12b. ¿Cómo valoras la supervisión que tu jefe inmediato ejerce sobre la planificación del trabajo?

- No interviene
- Insuficiente
- Adecuada
- Excesiva

12c. ¿Cómo valoras la supervisión que tu jefe inmediato ejerce sobre el ritmo de trabajo?

- No interviene
- Insuficiente
- Adecuada
- Excesiva

12d. ¿Cómo valoras la supervisión que tu jefe inmediato ejerce sobre la calidad del trabajo realizado?

- No interviene
- Insuficiente
- Adecuada
- Excesiva

13a. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la institución sobre las posibilidades de formación?

- No hay información
- Insuficiente
- Es adecuada

13b. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la institución sobre las posibilidades de promoción?

- No hay información
- Insuficiente
- Es adecuada

13c. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la institución sobre los requisitos para ocupar plazas de promoción?

- No hay información
- Insuficiente
- Es adecuada

13d. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la institución sobre la situación de la misma?

- No hay información
- Insuficiente
- Es adecuada

14a. Para realizar tu trabajo ¿cómo valoras la información que recibes sobre lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones)?

- Muy clara
- Clara
- Poco clara
- Nada clara

14b. Para realizar tu trabajo ¿cómo valoras la información que recibes sobre cómo debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo)?

- Muy clara
- Clara
- Poco clara
- Nada clara

14c. Para realizar tu trabajo ¿cómo valoras la información que recibes sobre la cantidad de trabajo que se espera que hagas?

- Muy clara
- Clara
- Poco clara
- Nada clara

14d. Para realizar tu trabajo ¿cómo valoras la información que recibes sobre la calidad de trabajo que se espera que hagas?

- Muy clara
- Clara
- Poco clara
- Nada clara

14e. Para realizar tu trabajo ¿cómo valoras la información que recibes sobre el tiempo asignado para realizar el trabajo?

- Muy clara
- Clara
- Poco clara
- Nada clara

14f. Para realizar tu trabajo ¿cómo valoras la información que recibes sobre la responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no)?

- Muy clara
- Clara
- Poco clara
- Nada clara

15a. Señala ¿con qué frecuencia se le asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales?.

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

15b. Señala con qué frecuencia para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos.

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

15c. Señala con qué frecuencia se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional.

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces

- Nunca o casi nunca

15d. Señala con qué frecuencia recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra).

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

15e. Señala con qué frecuencia se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores.

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

16a. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, ¿puedes contar con tus jefes?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no hay otras personas

16b. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, ¿puedes contar con tus compañeros?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no hay otras personas

16c. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo. ¿puedes contar con tus subordinados?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no hay otras personas

16d. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo. ¿puedes contar con otras personas que trabajan en la institución?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no hay otras personas

17. ¿Cómo consideras que son las relaciones con las personas con las que debes trabajar?

- Buenas
- Regulares
- Malas
- No tengo compañeros

18a. ¿Con qué frecuencia se producen en tu trabajo conflictos interpersonales?

- Raras veces
- Con frecuencia
- Constantemente
- No existen

18b. ¿Con qué frecuencia se producen en tu trabajo situaciones de violencia física?

- Raras veces
- Con frecuencia
- Constantemente
- No existen

18 c. ¿Con qué frecuencia se producen en tu trabajo situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío (ignorar), descalificaciones personales)?

- Raras veces
- Con frecuencia
- Constantemente
- No existen

18 d. ¿Con qué frecuencia se producen en tu trabajo situaciones de acoso sexual?

- Raras veces
- Con frecuencia
- Constantemente
- No existen

19. Tu institución, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores:

- Deja que sean los implicados quienes solucionen el tema
- Pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema.
- Tiene establecido un procedimiento formal de actuación.
- Desconozco cómo se gestionan esas situaciones.

20. En tu entorno laboral ¿te sientes discriminado? (por razones de edad, sexo, religión, raza, formación categoría).

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

21. ¿A lo largo de la jornada cuánto tiempo debes mantener una exclusiva atención en tu trabajo? (de forma que te impida hablar, desplazarte o simplemente pensar en cosas ajenas a tu tarea).

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

22. En general, ¿cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo?

- Muy alta
- Alta
- Media
- Baja
- Muy baja

23. El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado:

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

24. La ejecución de tu tarea, ¿te impone trabajar con rapidez?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

25. ¿Con qué frecuencia debes acelerar el ritmo de trabajo?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

26. En general, la cantidad de trabajo que tienes es:

- Excesiva
- Elevada
- Adecuada
- Escasa
- Muy escasa

27. ¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

28. El trabajo que realizas, ¿te resulta complicado o difícil?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

29. ¿En tu trabajo tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir a alguien consejo o ayuda?.

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

30. En tu trabajo, ¿tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

31. En el caso de que existan interrupciones, ¿alteran seriamente la ejecución de tu trabajo?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

32. ¿La cantidad de trabajo que tienes suele ser irregular e imprevisible?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

33a. ¿En qué medida tu trabajo requiere aprender cosas o métodos nuevos?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

33 b. ¿En qué medida tu trabajo requiere adaptarse a nuevas situaciones?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

33c. ¿En qué medida tu trabajo requiere tomar iniciativas?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

33d. ¿En qué medida tu trabajo requiere tener buena memoria?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

33e. ¿En qué medida tu trabajo requiere ser creativo?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

33f. ¿En qué medida tu trabajo requiere tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo: clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

34a. En tu trabajo ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante tus superiores jerárquicos?

- Siempre o casi siempre
- A menudo

- A veces
- Nunca o casi nunca

34b. En tu trabajo ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante tus subordinados?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

34c. En tu trabajo ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante tus compañeros de trabajo?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

34d. En tu trabajo ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante personas que no están empleadas en la institución (clientes, pasantes, pacientes, familiares etc.)?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no trato

35. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿estás expuesto a situaciones que te afectan emocionalmente?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

36. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿con qué frecuencia se espera que des una respuesta a los problemas emocionales y personales de tus clientes externos? (clientes, pasantes, pacientes, familiares etc.)

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

37. El trabajo que realizas ¿te resulta rutinario?

- No
- A veces
- Bastante
- Mucho

38. En general ¿consideras que las tareas que realizas tienen sentido?

- Bastante
- Mucho
- Poco
- Nada

39. ¿Cómo contribuye tu trabajo en el conjunto de la institución u organización?

- No es muy importante
- Es importante
- Es muy importante
- No lo sé

40a. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por tus superiores?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no trato

40b. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por tus compañeros de trabajo?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no trato

40c. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por el público, (clientes, pasantes, pacientes, familiares etc.), (si los hay)?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no trato

40d. En general ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por tu familia y tus amistades?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no trato

41. ¿Te facilita la institución el desarrollo profesional (promoción, plan de carrera)?

- Adecuadamente
- Regular
- Insuficientemente
- No existe posibilidad de desarrollo profesional

42. Cómo definirías la formación que se imparte o se facilita desde tu institución?

- Muy adecuada
- Suficiente
- Insuficiente en algunos casos
- Totalmente insuficiente

43. En general, la correspondencia entre el esfuerzo que haces y las recompensas que la institución te proporciona es:

- Muy adecuada
- Suficiente
- Insuficiente en algunos casos

- Totalmente insuficiente

44. Considerando los deberes y responsabilidades de tu trabajo ¿estás satisfecho con el salario que recibes?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

Anexo G. Consentimiento informado

Anexo G

CONSENTIMIENTO INFORMADO HOJA DE INFORMACION AL TRABAJADOR

Estimado colaborador:

Le informamos que la compañía está desarrollo un estudio de investigación en el que se pretende identificar y evaluar los riesgos psicosociales del personal operativo de la compañía Ecuambiente.

El objetivo de este estudio es identificar y evaluar los riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores con el fin de determinar posibles acciones correctivas y preventivas para evitar posibles enfermedades ocupacionales e incrementar la satisfacción del trabajo.

Por este motivo necesitamos su colaboración llenando dos encuestas que servirán para obtener resultados. Estas encuestas son individuales y anónimas.

Gracias por su colaboración

Atentamente Equipo Investigador
UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK
MESTRIA SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

Yo,,
con cédula de ciudadanía:, manifiesto que he sido informado sobre el trabajo de investigación que van a hacer las estudiantes de la de la Maestría de Seguridad y Salud Ocupacional en el personal de operativo de la Compañía Ecuambiente Consulting Group Cia. Ltda., comprendo y estoy satisfecho con las respuestas que han dado a mis preguntas, por lo que en consecuencia doy mi consentimiento para la aplicación de los test.

....., 2015

Firma del trabajador

Anexo H. Encuesta satisfacción laboral

Anexo H



NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción

		Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Moderad. insatisfecho	Ni satisf. ni insatisfecho	Moderad. satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
1	Condiciones físicas del trabajo							
2	Libertad para elegir tu propio método de trabajo							
3	Tus compañeros de trabajo							
4	Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho							
5	Tu superior inmediato							
6	Responsabilidad que se te ha asignado							
7	Tu salario							
8	La posibilidad de utilizar tus capacidades							
9	Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa							
10	Tus posibilidades de promocionar							
11	El modo en que tu empresa está gestionada							
12	La atención que se presta a las sugerencias que haces							
13	Tu horario de trabajo							
14	La variedad de tareas que realizas en tu trabajo							
15	Tu estabilidad en el empleo							

Fecha:

Anexo I. Encuesta factores sociodemográficos

Anexo I

ENCUESTA FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS

EDAD

GENERO

HOMBRE

1

MUJER

2

ESTADO CIVIL

Soltero / a

1

Casado / a

2

Unión libre

3

Divorciado / 1

4

Viudo / a

5

NIVEL EDUCACIÓN

Primaria

1

Secundaria

2

Tercer nivel

3

Cuarto Nivel

4

Otro

5

CUANTO TIEMPO LABORAS EN LA EMPRESA

menos de un año

1

entre 1 y 3 años

2

más de 3 años

3

FECHA:

Anexo J. Encuesta de pilotaje de instrumentos

Anexo J

PILOTAJE DE INSTRUMENTOS

El objetivo de las encuestas es claro ?

SI
NO

Usted se sintió a gusto al responder las preguntas ?

SI
NO

La redacción de los instrumentos fue clara ?

SI
NO

El espacio para responder las preguntas es el necesario ?

SI
NO

El tiempo es el adecuado ?

SI
NO

Algunos de los puntos le obligan a pensar demasiado antes de responder ?

SI
NO

Si es así cuáles ?

Que puntos le producen confusión ?

Tiene alguna sugerencia del contenido del cuestionario ?

Anexo K. Informe de resultados de pilotaje

Anexo K

Encuesta sociodemográfica

Tabla. Rango de edad de encuestados en el pilotaje

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18 - 24 años	4	40.0	40.0	40.0
	25 - 34 años	5	50.0	50.0	90.0
	35 - 44 años	1	10.0	10.0	100.0
	Total	10	100.0	100.0	

Gráfico. Rango de edad de encuestados en el pilotaje

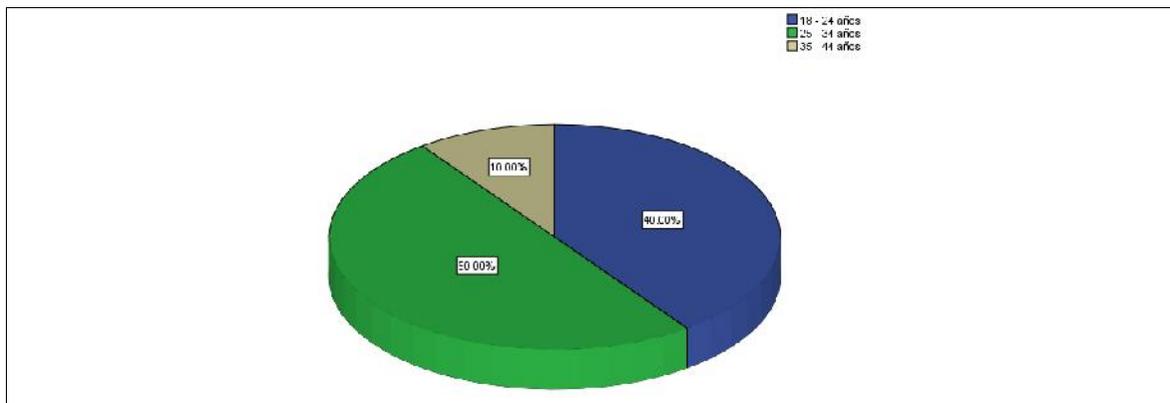


Tabla. Género de los encuestados en el pilotaje

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	HOMBRE	8	80.0	80.0	80.0
	MUJER	2	20.0	20.0	100.0
	Total	10	100.0	100.0	

Gráfico. Género de los encuestados en pilotaje

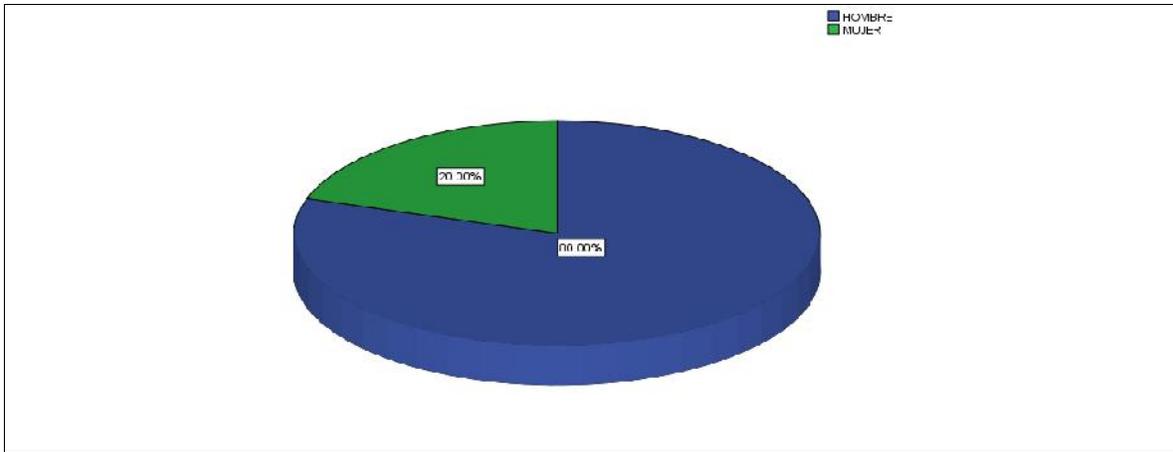


Tabla. Estado civil

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Solter@	6	60.0	60.0	60.0
Casad@	2	20.0	20.0	80.0
Unión libre	1	10.0	10.0	90.0
Divorciad@	1	10.0	10.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Gráfico. Estado civil

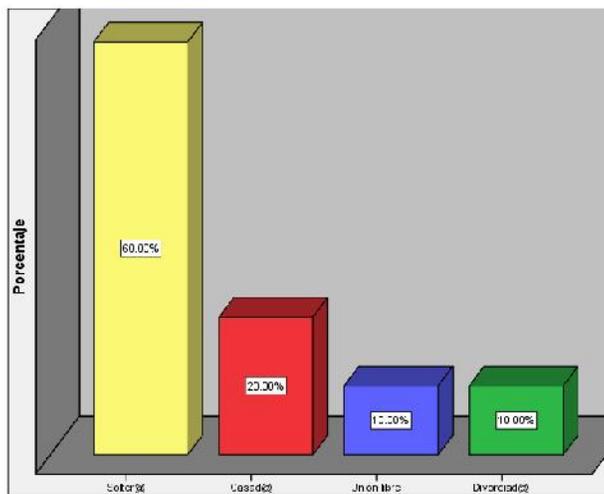


Tabla. Nivel educativo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Primaria	4	40.0	40.0	40.0
Secundaria	4	40.0	40.0	80.0
Tercer nivel	2	20.0	20.0	100.0

Total	10	100.0	100.0
-------	----	-------	-------

Gráfico. Nivel educativo

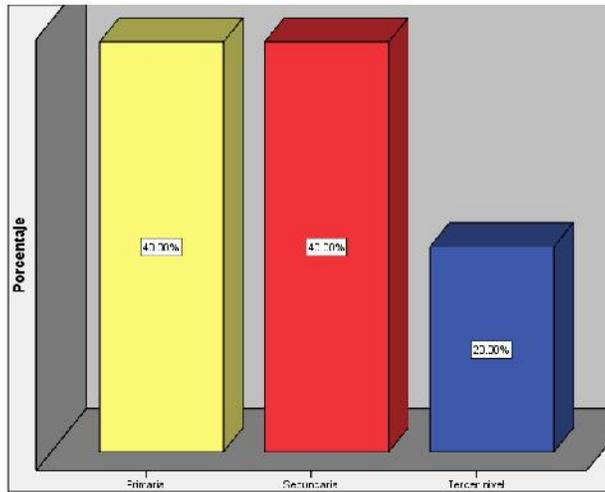
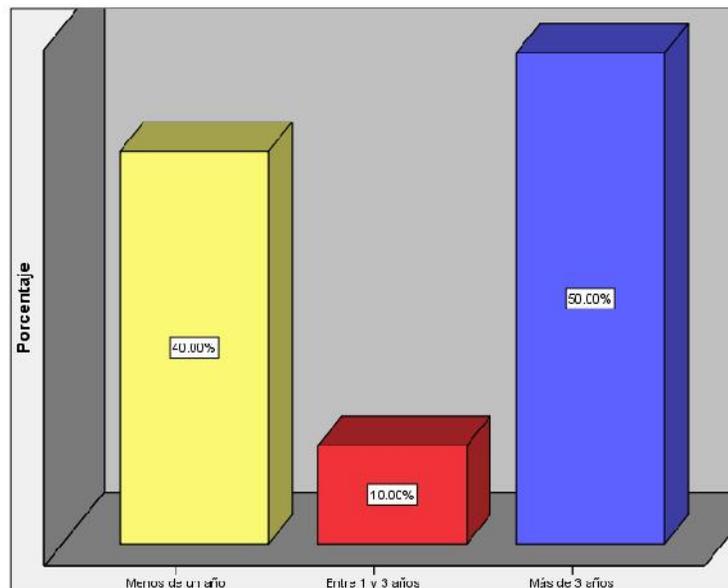


Tabla. Tiempo de trabajo en la compañía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Menos de un año	4	40.0	40.0	40.0
	Entre 1 y 3 años	1	10.0	10.0	50.0
	Más de 3 años	5	50.0	50.0	100.0
	Total	10	100.0	100.0	

Gráfico. Tiempo de trabajo en la compañía



Encuesta riesgos psicosociales

Tiempo de trabajo

TIEMPO TRABAJO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Elevado	7	70.0	70.0	70.0
	Moderado	1	10.0	10.0	80.0
	Adecuado	2	20.0	20.0	100.0
	Total	10	100.0	100.0	

Autonomía

AUTONOMÍA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Elevado	3	30.0	30.0	30.0
	Adecuado	7	70.0	70.0	100.0
	Total	10	100.0	100.0	

Carga de trabajo

CARGA DE TRABAJO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Elevado	2	20.0	20.0	20.0
	Moderado	2	20.0	20.0	40.0
	Adecuado	6	60.0	60.0	100.0
	Total	10	100.0	100.0	

Demandas psicológicas

DEMANDAS PSICOLÓGICAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Elevado	2	20.0	20.0	20.0
	Moderado	3	30.0	30.0	50.0
	Adecuado	5	50.0	50.0	100.0
	Total	10	100.0	100.0	

Variedad y contenido

VARIEDAD / CONTENIDO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Elevado	1	10.0	10.0	10.0
	Adecuado	9	90.0	90.0	100.0

Total	10	100.0	100.0
-------	----	-------	-------

Participación y supervisión

PARTICIPACIÓN SUPERVISIÓN

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Elevado	6	60.0	60.0	60.0
Moderado	1	10.0	10.0	70.0
Adecuado	3	30.0	30.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Interés por el trabajador

INTERES POR EL TRABAJADOR

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Elevado	3	30.0	30.0	30.0
Adecuado	7	70.0	70.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Desempeño de rol

DESEMPEÑO DE ROL

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Elevado	3	30.0	30.0	30.0
Moderado	1	10.0	10.0	40.0
Adecuado	6	60.0	60.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Relaciones y apoyo social

RELACIONES Y APOYO SOCIAL

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Elevado	3	30.0	30.0	30.0
Moderado	1	10.0	10.0	40.0
Adecuado	6	60.0	60.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Encuesta satisfacción laboral

Tabla. Satisfacción intrínseca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutro	2	20.0	20.0	20.0
	Mod. Satisfecho	5	50.0	50.0	70.0
	Satisfecho	3	30.0	30.0	100.0
	Total	10	100.0	100.0	

Gráfico. Género - Satisfacción intrínseca

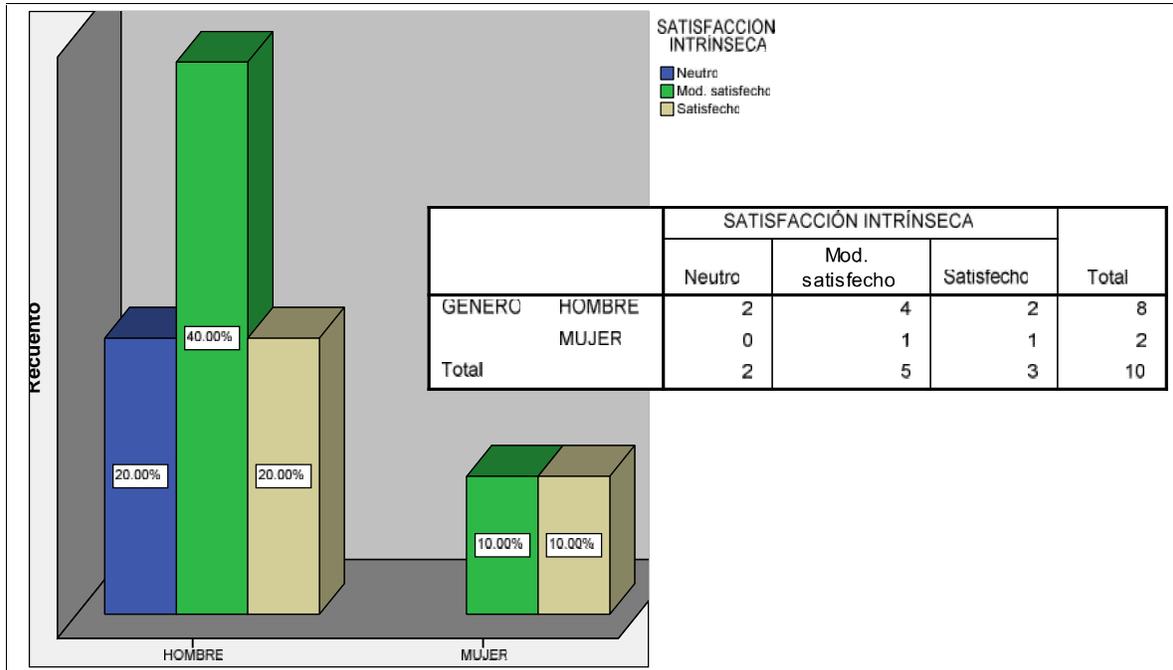


Tabla. Satisfacción extrínseca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutro	3	30.0	30.0	30.0
	Mod. satisfecho	4	40.0	40.0	70.0
	Satisfecho	3	30.0	30.0	100.0
	Total	10	100.0	100.0	

Gráfico. Género - Satisfacción extrínseca

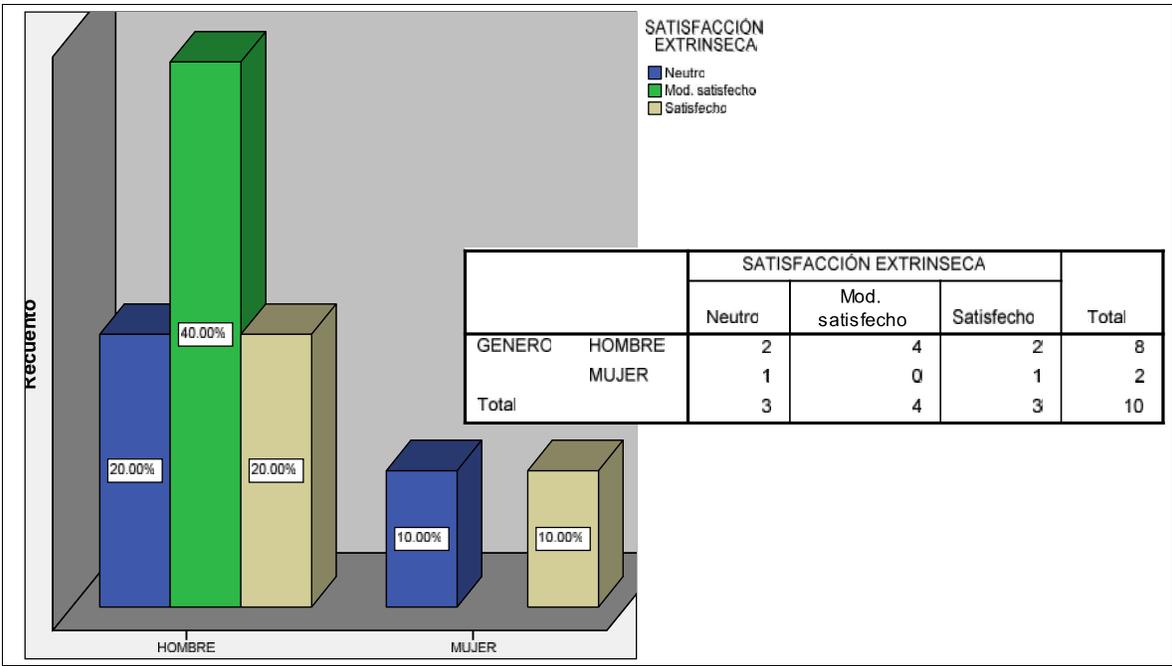
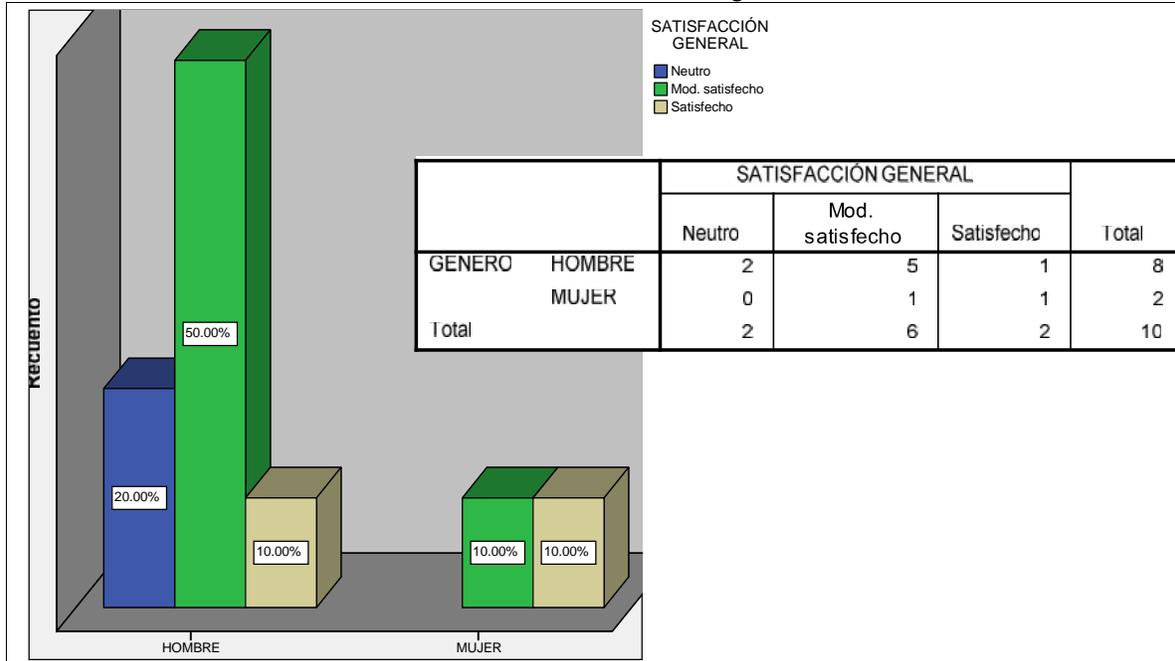


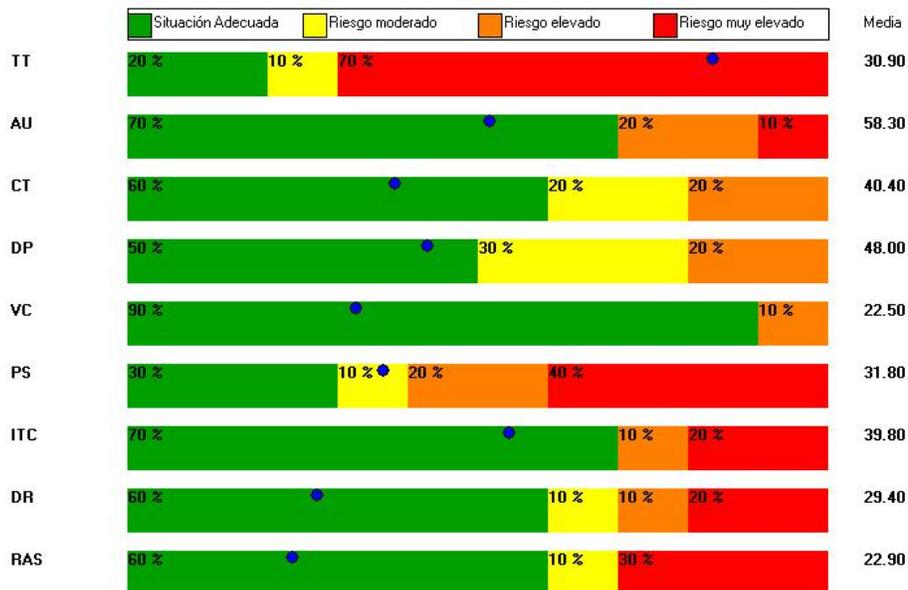
Tabla. Satisfacción general

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Neutro	2	20.0	20.0	20.0
Mod. satisfecho	6	60.0	60.0	80.0
Satisfecho	2	20.0	20.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Gráfico. Género - Satisfacción general



INFORME DE RESULTADOS DE PILOTAJE APLICACIÓN FPSICO 3.1



PERFILES:

Tiempo de trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-37	30.90	7.81	34.00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
2	1	0	7

Este factor hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana. Este factor evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde la consideración de los periodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad y calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social.

Autonomía

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-113	58.30	27.04	53.00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado

7	0	2	1
---	---	---	---

Bajo este factor se acogen aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo. El método recoge estos aspectos sobre los que se proyecta la autonomía en dos grandes bloques:

Carga de trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-106	40.40	14.05	46.50

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
6	2	2	0

Por carga de trabajo se entiende el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral, con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo (cognitiva, emocional). Se entiende que la carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo) y es difícil (componente cualitativo).

Demandas psicológicas

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
10-112	48.00	20.43	54.00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
5	3	2	0

Las demandas psicológicas se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Tales demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional.

Las exigencias cognitivas vienen definidas por el grado de presión o movilización y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas (procesamiento de información del entorno o del sistema de trabajo a partir de conocimientos previos, actividades de memorización y recuperación de información de la memoria, de razonamiento y búsqueda de soluciones, etc.). De esta forma el sistema cognitivo se ve comprometido en mayor o menor medida en función de las exigencias del trabajo en cuanto a la demanda de manejo de información y conocimiento, demandas de planificación, toma de iniciativas, etc.

Variedad / Contenido del trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-69	22.50	11.62	26.50

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
9	0	1	0

Este factor comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo, además, reconocido y apreciado y ofertando al trabajador un sentido más allá de las contraprestaciones económicas.

Participación / Supervisión

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
4-87	31.80	11.05	33.50

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
3	1	2	4

Este factor recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo; el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres.

Así, la “supervisión” se refiere a la valoración que el trabajador hace del nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre aspectos diversos de la ejecución del trabajo.

La “participación” explora los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización.

Interés por el trabajador / Compensación

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-73	39.80	20.63	40.50

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
7	0	1	2

El interés por el trabajador hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador. Estas cuestiones se manifiestan en la preocupación de la organización por la promoción, formación, desarrollo de carrera de sus trabajadores, por mantener informados a los trabajadores sobre tales cuestiones así como por la percepción tanto de seguridad en el empleo como de la existencia de un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello obtiene.

Desempeño de rol

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
1-109	29.40	20.22	21.00
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
6	1	1	2

Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Comprende dos 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).
- 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.

Relaciones y apoyo social

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-97	22.90	14.93	20.00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
6	1	0	3

El factor Relaciones Interpersonales se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en los entornos de trabajo. Recoge este factor el concepto de “apoyo social”, entendido como factor moderador del estrés, y que el método concreta estudiando la posibilidad de contar con apoyo instrumental o ayuda proveniente de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros,...) para poder realizar adecuadamente el trabajo, y por la calidad de tales relaciones.

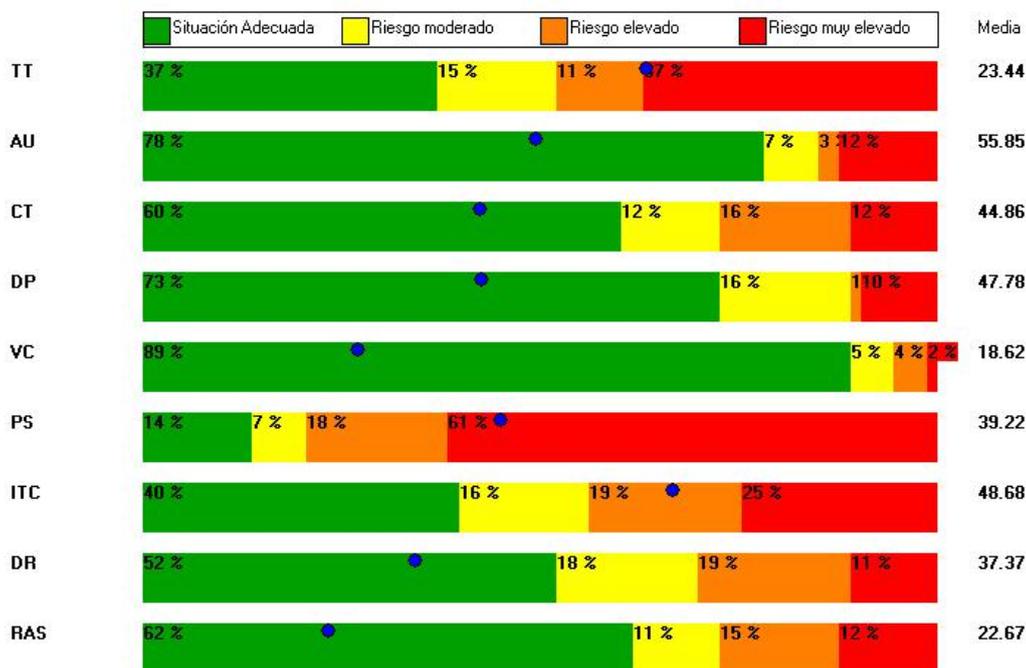
Igualmente, las relaciones entre personas pueden ser origen, con distintas

frecuencias e intensidades, se situaciones conflictivas de distinta naturaleza (distintas formas de violencia, conflictos personales,..., ante las cuales, las organizaciones pueden o no haber adoptado ciertos protocolos de actuación.

Anexo L. Informe FPSICO población analizada

Anexo L

Informe de resultados FPSICO



PERFILES:

Tiempo de trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-37	23.44	9.81	24.00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
27	11	8	27

Este factor hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana. Este factor evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde la consideración de los periodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad y calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social.

La evaluación de la adecuación y de la calidad del tiempo de trabajo y tiempo de ocio se hace a partir de los siguientes 4 ítems:

Trabajo en sábados (Ítem 1)

siempre o casi siempre	52 %
a menudo	26 %
a veces	10 %
nunca o casi nunca	10 %

Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2)

siempre o casi siempre	50 %
a menudo	21 %
a veces	17 %
nunca o casi nunca	9 %

Tiempo de descanso semanal (Ítem 5)

siempre o casi siempre	38 %
a menudo	6 %
a veces	24 %
nunca o casi nunca	30 %

Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6)

siempre o casi siempre	31 %
a menudo	10 %
a veces	45 %
nunca o casi nunca	12 %

Autonomía

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-113	55.85	24.74	56.00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
57	5	2	9

Bajo este factor se acogen aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo. El método recoge estos aspectos sobre los que se proyecta la autonomía en dos grandes bloques:

- Autonomía temporal.

Se refiere a la discreción concedida al trabajador sobre la gestión de algunos aspectos de la organización temporal de la carga de trabajo y de los descansos, tales como la elección del ritmo, las posibilidades de alterarlo si fuera necesario, su capacidad para distribuir descansos durante la jornada y de disfrutar de tiempo libre para atender a cuestiones personales. Abordan estas cuestiones los ítems siguientes:

Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3)

siempre o casi siempre	16 %
a menudo	12 %
a veces	50 %
nunca o casi nunca	20 %

Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7)

siempre o casi siempre	43 %
a menudo	13 %
a veces	31 %
nunca o casi nunca	10 %

Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8)

siempre o casi siempre	26 %
a menudo	19 %
a veces	43 %
nunca o casi nunca	10 %

Determinación del ritmo (Ítem 9)

siempre o casi siempre	39 %
a menudo	30 %
a veces	19 %
nunca o casi nunca	10 %

- Autonomía decisional.

La autonomía decisional hace referencia a la capacidad de un trabajador para influir en el desarrollo cotidiano de su trabajo, que se manifiesta en la posibilidad de tomar decisiones sobre las tareas a realizar, su distribución, la elección de procedimientos y métodos, la resolución de incidencias, etc. El método aborda la evaluación de estos aspectos a partir del ítem 10, el cual contempla, a su vez, siete aspectos concretos sobre los que se proyecta la autonomía decisional:

Actividades y tareas (Ítem 10 a)

siempre o casi siempre	27 %
a menudo	24 %
a veces	36 %
nunca o casi nunca	10 %

Distribución de tareas (Ítem 10 b)

siempre o casi siempre	20 %
a menudo	19 %
a veces	46 %
nunca o casi nunca	13

Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c)

siempre o casi siempre	13 %
a menudo	26 %
a veces	31 %
nunca o casi nunca	28 %

Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d)

siempre o casi siempre	21 %
a menudo	20 %
a veces	19 %
nunca o casi nunca	38 %

Cantidad de trabajo (Ítem 10 e)

siempre o casi siempre	16 %
a menudo	15 %
a veces	38 %
nunca o casi nunca	30 %

Calidad del trabajo (Ítem 10 f)

siempre o casi siempre	32 %
a menudo	21 %
a veces	31 %
nunca o casi nunca	13 %

Resolución de incidencias (Ítem 10 g)

siempre o casi siempre	9 %
a menudo	20 %
a veces	61 %
nunca o casi nunca	8 %

Distribución turnos (ítem 10h)

siempre o casi siempre	13 %
a menudo	6 %
a veces	26 %
nunca o casi nunca	32 %
No trabajo a turnos	20 %

Carga de trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-106	44.86	17.18	43.00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
44	9	12	8

Por carga de trabajo se entiende el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador

ha de hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral, con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo (cognitiva, emocional). Se entiende que la carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo) y es difícil (componente cualitativo).

Este factor valora la carga de trabajo a partir de las siguientes cuestiones:

- Presiones de tiempos.

La presión de tiempos se valora a partir de los tiempos asignados a las tareas, la velocidad que requiere la ejecución del trabajo y la necesidad de acelerar el ritmo de trabajo en momentos puntuales. Abordan estas cuestiones los ítems siguientes:

Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23)

siempre o casi siempre	61 %
a menudo	15 %
a veces	19 %
nunca o casi nunca	4 %

Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24)

siempre o casi siempre	24 %
a menudo	26 %
a veces	43 %
nunca o casi nunca	5 %

Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25)

siempre o casi siempre	27 %
a menudo	31 %
a veces	36 %
nunca o casi nunca	4 %

- Esfuerzo de atención.

Con independencia de la naturaleza de la tarea, ésta requiere que se la preste una cierta atención, Esta atención viene determinada tanto por la intensidad y el esfuerzo de atención requeridos para procesar las informaciones que se reciben en el curso de la actividad laboral y para elaborar respuestas adecuadas como por la constancia con que debe ser mantenido dicho esfuerzo. Los niveles de esfuerzo atencional pueden verse incrementados en situaciones en que se producen interrupciones frecuentes, cuando las consecuencias de las interrupciones son relevantes, cuando se requiere prestar atención a múltiples tareas en un mismo momento y cuando no existe previsibilidad en las tareas.. Lo ítems del método que recogen estos aspectos son los siguientes:

Tiempo de atención (Ítem 21) Sólo a título descriptivo

siempre o casi siempre	15 %
a menudo	12 %
a veces	32 %
nunca o casi nunca	39 %

Intensidad de la atención (Ítem 22) Sólo a título descriptivo

muy alta	45 %
alta	42 %
media	5 %
baja	2 %
muy baja	4 %

Atención múltiples tareas (Ítem 27)

siempre o casi siempre	20 %
a menudo	12 %
a veces	54 %
nunca o casi nunca	12 %

Interrupciones en la tarea (Ítem 30)

siempre o casi siempre	9 %
a menudo	13 %
a veces	72 %
nunca o casi nunca	4 %

Efecto de las interrupciones (Ítem 31)

siempre o casi siempre	9 %
a menudo	12 %
a veces	67 %
nunca o casi nunca	10 %

Previsibilidad de las tareas (Ítem 32)

siempre o casi siempre	6 %
a menudo	13 %
a veces	58 %
nunca o casi nunca	20 %

- Cantidad y dificultad de la tarea.

La cantidad de trabajo que los trabajadores deben hacer frente y resolver diariamente es un elemento esencial de la carga de trabajo, así como la dificultad que suponen para el trabajador el desempeño de las diferentes tareas. El método valora estos aspectos en los ítems siguientes:

Cantidad de trabajo (Ítem 26)

excesiva	10 %
elevada	28 %
adecuada	58 %
escasa	1 %
muy escasa	0 %

Dificultad del trabajo (Ítem 28)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	6 %
a veces	63 %
nunca o casi nunca	30 %

Necesidad de ayuda (Ítem 29)

siempre o casi siempre	2 %
a menudo	8 %
a veces	72 %
nunca o casi nunca	16 %

Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4)

siempre o casi siempre	12 %
a menudo	21 %
a veces	46 %
nunca o casi nunca	19 %

Demandas psicológicas

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
10-112	47.78	19.08	43.00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
53	12	1	7

Las demandas psicológicas se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Tales demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional.

Las exigencias cognitivas vienen definidas por el grado de presión o movilización y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas (procesamiento de información del entorno o del sistema de trabajo a partir de conocimientos previos, actividades de memorización y recuperación de información de la memoria, de razonamiento y búsqueda de soluciones, etc.). De esta forma el sistema cognitivo se ve comprometido en mayor o menor medida en función de las exigencias del trabajo en cuanto a la demanda de manejo de información y conocimiento, demandas de planificación, toma de iniciativas, etc.

La evaluación de las exigencias psicológicas se hace a partir de los siguientes ítems:

Requerimientos de aprendizajes(Ítem 33 a)

siempre o casi siempre	20 %
a menudo	26 %
a veces	47 %
nunca o casi nunca	5 %

Requerimientos de adaptación (Ítem 33 b)

siempre o casi siempre	19 %
a menudo	19 %
a veces	56 %
nunca o casi nunca	5 %

Requerimientos de iniciativas (Ítem 33 c)

siempre o casi siempre	35 %
a menudo	27 %
a veces	32 %
nunca o casi nunca	4 %

Requerimientos de memorización (Ítem 33 d)

siempre o casi siempre	65 %
a menudo	27 %
a veces	6 %
nunca o casi nunca	0 %

Requerimientos de creatividad (Ítem 33 e)

siempre o casi siempre	45 %
a menudo	32 %
a veces	20 %
nunca o casi nunca	1 %

Se producen exigencias emocionales en aquellas situaciones en las que el desempeño de la tarea conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones que el trabajador puede sentir. Con carácter general, tal esfuerzo va dirigido a reprimir los sentimientos o emociones y a mantener la compostura para dar respuesta a las demandas del trabajo, por ejemplo en el caso de trato con pacientes, clientes, etc.

El esfuerzo de ocultación de emociones puede también, en ocasiones, ser realizado dentro del propio entorno de trabajo; hacia los superiores, subordinados,...

Las exigencias emocionales pueden derivarse también del nivel de implicación, compromiso o involucración en las situaciones emocionales que se derivan de las relaciones interpersonales que se producen en el trabajo y, de forma especial, de trabajos en que tal relación tiene un componente emocional importante (personal sanitario, docentes, servicios sociales, etc...)

Otra fuente de exigencia emocional es la exposición a situaciones de alto impacto

emocional, aun cuando no necesariamente exista contacto con clientes.

La evaluación de las exigencias emocionales se hace a partir de los siguientes ítems:

Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f)

siempre o casi siempre	23 %
a menudo	9 %
a veces	31 %
nunca o casi nunca	35 %

Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34 a)

siempre o casi siempre	26 %
a menudo	12 %
a veces	34 %
nunca o casi nunca	27 %
No tengo, no trato	0 %

Ocultación de emociones ante subordinados (Ítem 34 b)

siempre o casi siempre	15 %
a menudo	9 %
a veces	30 %
nunca o casi nunca	45 %
No tengo, no trato	0 %

Ocultación de emociones ante compañeros (Ítem 34 c)

siempre o casi siempre	17 %
a menudo	2 %
a veces	43 %
nunca o casi nunca	35 %
No tengo, no trato	0 %

Ocultación de emociones ante clientes (Ítem 34 d)

siempre o casi siempre	15 %
a menudo	1 %
a veces	19 %
nunca o casi nunca	42 %
No tengo, no trato	21 %

Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35)

siempre o casi siempre	6 %
a menudo	6 %
a veces	32 %
nunca o casi nunca	53 %

Demandas de respuesta emocional (Ítem 36)

siempre o casi siempre	2 %
a menudo	5 %
a veces	24 %
nunca o casi nunca	67 %

Variedad / Contenido del trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-69	18.62	9.86	17.00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
65	4	3	1

Este factor comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo, además, reconocido y apreciado y ofertando al trabajador un sentido más allá de las contraprestaciones económicas.

Este factor es medido mediante una serie de ítems que estudian en qué medida el trabajo está diseñado con tareas variadas y con sentido, se trata de un trabajo importante y goza del reconocimiento del entorno del trabajador.

Los ítems que comprendes este factor son:

Trabajo rutinario (Ítem 37)

no	36 %
a veces	36 %
bastante	19 %
mucho	6 %

Sentido del trabajo (Ítem 38)

mucho	60 %
bastante	28 %
poco	6 %
nada	4 %

Contribución del trabajo (Ítem 39)

no es muy importante	1 %
es importante	30 %
es muy importante	61 %
no lo sé	6 %

Reconocimiento del trabajo por superiores (Ítem 40 a)

siempre o casi siempre	41 %
------------------------	------

a menudo	17 %
a veces	35 %
nunca o casi nunca	4 %
No tengo, no trato	1 %

Reconocimiento del trabajo por compañeros (Ítem 40 b)

siempre o casi siempre	28 %
a menudo	30 %
a veces	38 %
nunca o casi nunca	1 %
No tengo, no trato	1 %

Reconocimiento del trabajo por clientes (Ítem 40 c)

siempre o casi siempre	34 %
a menudo	16 %
a veces	26 %
nunca o casi nunca	4 %
No tengo, no trato	19 %

Reconocimiento del trabajo por familia (Ítem 40 d)

siempre o casi siempre	56 %
a menudo	15 %
a veces	17 %
nunca o casi nunca	5 %
No tengo, no trato	5 %

Participación / Supervisión

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
4-87	39.22	13.24	39.00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
10	5	13	45

Este factor recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo; el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres.

Así, la “supervisión” se refiere a la valoración que el trabajador hace del nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre aspectos diversos de la ejecución del trabajo.

La “participación” explora los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización.

Los ítems que comprendes este factor son:

Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales (Ítem 11 a)

Puedo decidir	26 %
Se me consulta	28 %
Sólo recibo información	28 %
Ninguna participación	16 %

Participación en la introducción de métodos de trabajo (Ítem 11 b)

Puedo decidir	17 %
Se me consulta	34 %
Sólo recibo información	38 %
Ninguna participación	9 %

Participación en el lanzamiento de nuevos productos (Ítem 11 c)

Puedo decidir	10 %
Se me consulta	10 %
Sólo recibo información	34 %
Ninguna participación	43 %

Participación en la reorganización de áreas de trabajo (Ítem 11 d)

Puedo decidir	5 %
Se me consulta	13 %
Sólo recibo información	31 %
Ninguna participación	49 %

Participación en la introducción de cambios en la dirección (Ítem 11 e)

Puedo decidir	2 %
Se me consulta	9 %
Sólo recibo información	27 %
Ninguna participación	60 %

Participación en contrataciones de personal (Ítem 11 f)

Puedo decidir	5 %
Se me consulta	8 %
Sólo recibo información	30 %
Ninguna participación	56 %

Participación en la elaboración de normas de trabajo (Ítem 11 g)

Puedo decidir	5 %
---------------	-----

Se me consulta	9 %
Sólo recibo información	39 %
Ninguna participación	45 %

Supervisión sobre los métodos (Ítem 12 a)

no interviene	15 %
insuficiente	8 %
adecuada	73 %
excesiva	2 %

Supervisión sobre la planificación (Ítem 12 b)

no interviene	12 %
insuficiente	4 %
adecuada	79 %
excesiva	4 %

Supervisión sobre el ritmo (Ítem 12 c)

no interviene	12 %
insuficiente	6 %
adecuada	73 %
excesiva	6 %

Supervisión sobre la calidad (Ítem 12 d)

no interviene	12 %
insuficiente	13 %
adecuada	69 %
excesiva	4 %

Interés por el trabajador / Compensación

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-73	48.68	15.57	52.00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
29	12	14	18

El interés por el trabajador hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador. Estas cuestiones se manifiestan en la preocupación de la organización por la promoción, formación, desarrollo de carrera de sus trabajadores, por mantener informados a los trabajadores sobre tales cuestiones así como por la percepción tanto de seguridad en el empleo como de la existencia de un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello obtiene.

Los ítems que comprendes este factor son:

Información sobre la formación (Ítem 13 a)

no hay información	46 %
insuficiente	26 %
es adecuada	27 %

Información sobre las posibilidades de promoción (Ítem 13 b)

no hay información	61 %
insuficiente	21 %
es adecuada	16 %

Información sobre requisitos para la promoción (Ítem 13 c)

no hay información	68 %
insuficiente	13 %
es adecuada	17 %

Información sobre la situación de la empresa (Ítem 13 d)

no hay información	53 %
insuficiente	28 %
es adecuada	17 %

Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41)

adecuadamente	26 %
regular	30 %
insuficientemente	20 %
no existe posibilidad de desarrollo profesional	23 %

Valoración de la formación (Ítem 42)

muy adecuada	23 %
suficiente	20 %
insuficiente en algunos casos	41 %
totalmente insuficiente	15 %

Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43)

muy adecuada	1 %
suficiente	30 %
insuficiente en algunos casos	42 %
totalmente insuficiente	26 %

Satisfacción con el salario (Ítem 44)

muy satisfecho	6 %
satisfecho	21 %
insatisfecho	43 %
muy insatisfecho	27 %

Desempeño de rol

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
1-109	37.37	18.19	36.00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
38	13	14	8

Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Comprende dos 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).
- 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.

El método aborda este factor a partir de los siguientes ítems:

Especificaciones de los cometidos (Ítem 14 a)

muy clara	28 %
clara	49 %
poco clara	17 %
nada clara	4 %

Especificaciones de los procedimientos (Ítem 14 b)

muy clara	27 %
clara	47 %
poco clara	20 %
nada clara	4 %

Especificaciones de la cantidad de trabajo (Ítem 14 c)

muy clara	19 %
clara	58 %
poco clara	19 %
nada clara	2 %

Especificaciones de la calidad e trabajo (Ítem 14 d)

muy clara	28 %
clara	52 %
poco clara	17 %
nada clara	1 %

Especificaciones de los tiempos de trabajo (Ítem 14 e)

muy clara	17 %
clara	65 %
poco clara	13 %
nada clara	2 %

Especificaciones de la responsabilidad del puesto (Ítem 14f)

muy clara	27 %
clara	53 %
poco clara	15 %
nada clara	4 %

Tareas irrealizables (Ítem 15 a)

siempre o casi siempre	5 %
a menudo	2 %
a veces	38 %
nunca o casi nunca	53 %

Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos (Ítem 15 b)

siempre o casi siempre	1 %
a menudo	9 %
a veces	47 %
nunca o casi nunca	41 %

Conflictos morales (Ítem 15 c)

siempre o casi siempre	2 %
a menudo	12 %
a veces	39 %
nunca o casi nunca	45 %

Instrucciones contradictorias (Ítem 15 d)

siempre o casi siempre	20 %
a menudo	12 %
a veces	54 %
nunca o casi nunca	12 %

Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto (Ítem 15 e)

siempre o casi siempre	6 %
a menudo	9 %
a veces	63 %
nunca o casi nunca	20 %

Relaciones y apoyo social

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-97	22.67	15.15	20.00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
45	8	11	9

El factor Relaciones Interpersonales se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en los entornos de trabajo. Recoge este factor el concepto de “apoyo social”, entendido como factor moderador del estrés, y que el método concreta estudiando la posibilidad de contar con apoyo instrumental o ayuda proveniente de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros,...) para poder realizar adecuadamente el trabajo, y por la calidad de tales relaciones.

Igualmente, las relaciones entre personas pueden ser origen, con distintas frecuencias e intensidades, de situaciones conflictivas de distinta naturaleza (distintas formas de violencia, conflictos personales,..., ante las cuales, las organizaciones pueden o no haber adoptado ciertos protocolos de actuación.

Los ítems con que el método aborda estas cuestiones son:

Apoyo social instrumental de distintas fuentes (Ítem 16 a- 16 d)

16 a ¿puedes contar con tus jefes?

siempre o casi siempre	43 %
a menudo	13 %
a veces	41 %
nunca o casi nunca	1 %
No tengo, no hay otras personas	0 %

16 b ¿puedes contar con tus compañeros?

siempre o casi siempre	54 %
a menudo	19 %
a veces	21 %
nunca o casi nunca	2 %
No tengo, no hay otras personas	1 %

16 c ¿puedes contar con tus subordinados?

siempre o casi siempre	31 %
a menudo	9 %
a veces	32 %
nunca o casi nunca	5 %
No tengo, no hay otras personas	20 %

16 d ¿puedes contar con otras personas que trabajan en la empresa?

siempre o casi siempre	21 %
a menudo	17 %
a veces	53 %
nunca o casi nunca	2 %
No tengo, no hay otras personas	4 %

Calidad de las relaciones (Ítem 17)

buenas	76 %
regulares	21 %
malas	1 %
no tengo compañeros	0 %

Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18 a)

raras veces	43 %
con frecuencia	10 %
constantemente	4 %
no existen	41 %

Exposición a violencia física (Ítem 18 b)

raras veces	12 %
con frecuencia	0 %
constantemente	0 %
no existen	87 %

Exposición a violencia psicológica (Ítem 18 c)

raras veces	20 %
con frecuencia	12 %
constantemente	19 %
no existen	47 %

Exposición a acoso sexual (Ítem 18 d)

raras veces	8 %
con frecuencia	0 %
constantemente	1 %
no existen	90 %

Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19) Sólo a título descriptivo

deja que sean los implicados quienes solucionen el tema	16 %
pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema	15 %
tiene establecido un procedimiento formal de actuación	28 %
no lo sé	39 %

Exposición a discriminación (Ítem 20)

siempre o casi siempre	5 %
a menudo	2 %
a veces	19 %
nunca o casi nunca	72 %