



**UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS**  
Laureate International Universities®

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES

DESCRIPCIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL  
ÁREA DE PRODUCCIÓN Y ANÁLISIS CUANTITATIVO DE SU POSIBLE  
AFECTACIÓN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE UNA EMPRESA  
PRODUCTORA DE LICORES, SITUADA EN LA CIUDAD DE AMBATO,  
ECUADOR

Trabajo de titulación presentado en conformidad con los requisitos establecidos  
para optar por el título de Psicóloga mención Organizacional

Profesor Guía

Pablo Xavier Molina Bravo

Autora

Elida Paola Santana Aguilar

Año

2015

## **DECLARACIÓN DEL PROFESOR GUÍA**

“Declaro haber dirigido este trabajo a través de reuniones periódicas con el/la estudiante, orientando sus conocimientos para un adecuado desarrollo del tema escogido, y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación.”

---

Pablo Xavier Molina Bravo  
Psicólogo Organizacional  
C.I.: 170678511-8

### **DECLARACIÓN DE AUTORIA DEL ESTUDIANTE**

“Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.”

---

Elida Paola Santana Aguilar

C.I.: 180405302-1

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por darme la oportunidad de terminar mis estudios universitarios. A mis padres y hermanas, por su apoyo infinito en todo este proceso. A mi profesor guía, por el tiempo brindado.

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mis padres, quienes han estado conmigo siempre, con su infinito apoyo. A mi tía querida, por su compañía durante todos estos años.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación es de tipo descriptivo, con enfoque cuantitativo. Surge de la necesidad de describir los factores de riesgo psicosocial y analizar su posible afectación en el nivel de satisfacción laboral del recurso humano de una empresa productora de licores, ubicada en la ciudad de Ambato. La muestra se compone del personal del área de producción, perteneciente a cinco cargos diferentes. Se aplican los *tests* siguientes: NTP 394 Satisfacción laboral: escala general de satisfacción, para medir el nivel de satisfacción laboral, y NTP 443 Factores psicosociales: metodología de evaluación, para medir riesgos psicosociales. El análisis de datos se basa en una tabla construida en Excel, la cual comprende datos personales de cada trabajador, tales como: edad, género, antigüedad laboral, número de hijos y situación sentimental, así como los resultados de la aplicación de ambos *tests*.

En términos generales, los resultados obtenidos de la investigación indican que el total de la muestra se encuentra “satisfecha” en su puesto de trabajo y las condiciones en las que laboran son óptimas y adecuadas.

Actualmente, las organizaciones otorgan mayor importancia a los riesgos psicosociales y el efecto que generan en sus trabajadores, por lo que en el Ecuador surgió una propuesta del gobierno, a través del esquema del Seguro de Riesgos del Trabajo (SGRT), organismo perteneciente al IESS, que se encarga de regular y evaluar las condiciones que las organizaciones ofrecen a sus trabajadores.

**Palabras Claves:** Riesgos psicosociales, satisfacción laboral, condiciones de trabajo.

## ABSTRACT

This research is descriptive and was conducted from a quantitative approach. It was born with the idea of describing the psychosocial risk factors and an analysis of its possible impact on job satisfaction of a producer of alcoholic beverages located in Ambato's city. The sample consisted of all the staff of the production area of the company, distributed in 5 different positions. The tests used were: NTP 394 Job Satisfaction: Overall satisfaction scale for measuring the issue of job satisfaction; and NTP 443 Psychosocial factors evaluation methodology to measure the subject of psychosocial risk. For the respective analysis it was made data table in Excel, where personal data of each worker they were located as: age, gender, seniority, number of children and emotional state; and the results of the two tests applied.

Overall the results of the investigation indicates that the total sample is Satisfied in his job and the conditions under which it develops are optimal and adequate. Today organizations are giving more importance to psychosocial risk and the effect generated by their workers. This starts in Ecuador with the Government's proposal, which is taken into account the worker; being the Work Injury Insurance "Seguro de Riesgos del Trabajo" (SGRT) belonging to the IESS the organization that regulates and evaluate conditions that companies offer to their workers.

**Keywords:** Psychosocial Risks, Job Satisfaction, Working Conditions.

# ÍNDICE

|  |    |
|--|----|
| 1. Introducción .....  | 1  |
| 2. Marco Teórico.....  | 3  |
| 2.1. Seguridad Industrial.....   | 3  |
| 2.1.1. Conceptos generales.....  | 3  |
| 2.1.2. Clasificación de riesgos laborales.....   | 7  |
| 2.1.3. Factores psicosociales.....   | 10 |
| 2.1.4. Métodos para identificar los riesgos psicosociales.....   | 11 |
| 2.2. Satisfacción Laboral .....  | 15 |
| 2.2.1. Conceptos generales.....  | 15 |
| 2.2.2. Teorías y modelos de explicación de la satisfacción en el trabajo.....  | 17 |
| 2.3. Desarrollo de la Empresa .....  | 19 |
| 2.3.1. Historia.....   | 19 |
| 2.3.2. Antecedentes para la investigación.....   | 20 |
| 2.4. Discusión Temática .....  | 22 |
| 2.4.1. Investigación 1. Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en una empresa Chilena del área de la minería..... | 22 |
| 2.4.2. Investigación 2. Factores de riesgo psicosocial a través del método F PSICO en una empresa de automoción.....             | 24 |
| 2.4.3. Investigación 3. Identificación de factores psicosociales de riesgo en una empresa de producción.....                     | 25 |
| 2.4.4. Investigación 4. Satisfacción laboral y productividad en empresas de la ciudad de Ambato.....                             | 27 |
| 2.4.5. Investigación 5. Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración.....                     | 28 |
| 3. Objetivo .....  | 30 |
| 3.1. Objetivo General.....   | 30 |
| 3.2. Objetivo Especifico .....   | 30 |

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| 4. Pregunta.....                    | 31 |
| 4.1. Hipótesis.....                 | 31 |
| 5. Método.....                      | 32 |
| 5.1. Tipo de Diseño y Enfoque ..... | 32 |
| 5.2. Muestra .....                  | 32 |
| 5.3. Recolección de Datos.....      | 33 |
| 5.4. Procedimiento.....             | 33 |
| 5.5. Análisis de Datos.....         | 34 |
| 6. Discusión y Conclusiones .....   | 43 |
| 6.1. Conclusiones.....              | 43 |
| Referencias .....                   | 47 |
| Anexos .....                        | 51 |

## Índice de Tablas

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1. Línea de tiempo- Concepto de satisfacción laboral..... | 16 |
|---|----|

## Índice de Figuras

|  |    |
|--|----|
| Figura 1. Factores de riesgo de trabajo .....  | 9  |
| Figura 2. Subescala carga mental -NTP 443:<br>Factores psicosociales.....                | 34 |
| Figura 2. Subescala autonomía temporal- NTP 443:<br>Factores psicosociales.....          | 35 |
| Figura 4. Subescala Contenido del Trabajo- NTP 443:<br>Factores psicosociales.....       | 36 |
| Figura 5. Subescala Supervisión- Participación- NTP 443: Factores<br>psicosociales ..... | 37 |
| Figura 6. Subescala Definición de Rol- NTP 443:<br>Factores psicosociales.....           | 38 |
| Figura 7. Subescala Interés por el trabajador- NTP 443:<br>Factores psicosociales.....   | 39 |
| Figura 8. Subescala Relaciones Personales- NTP 443:<br>Factores psicosociales.....       | 40 |
| Figura 9. Comparación por sujetos NTP394:<br>Satisfacción laboral.....                   | 41 |
| Figura 10. Comparación por subescalas. NTP 443:<br>Factores psicosociales.....           | 42 |

## 1. Introducción

La actividad laboral ha cambiado notoriamente en los últimos años, al igual que los requerimientos y condiciones de trabajo. Hoy en día, el trabajador es el pilar fundamental de las organizaciones, por tanto, tiene mayores beneficios a nivel personal, como en su salud y bienestar psicológico. Estos aspectos van de la mano del desarrollo industrial y la globalización, y obligan a las organizaciones a realizar cambios estructurales en la seguridad y beneficios del trabajador en su puesto de trabajo.

Todo oficio y actividad implica riesgos físicos y psicosociales que generan impacto en las actividades diarias; por ello, las organizaciones han implementado nuevas medidas de seguridad para sus trabajadores, respaldándose en la normativa internacional emitida por la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

Para que un trabajador rinda al máximo debe acceder a buenas condiciones de trabajo; esto implica conocer a plenitud sus funciones, procedimientos y tiempos de trabajo, priorizar sus actividades, identificar su línea de reporte, y relacionarse con la empresa. Estos elementos forman parte de los riesgos psicosociales, ya que las condiciones presentes en cada uno de ellos se conectan directamente con la empresa y se reflejan en el trabajador, por lo que, de no manejarse adecuadamente, pueden ocasionar insatisfacción laboral, desmotivación y problemas para relacionarse con sus pares.

La satisfacción laboral es la percepción de cada ser humano respecto a su actividad laboral. Este elemento se relaciona con las condiciones y experiencias vividas en su puesto de trabajo y abarca la parte intrínseca (factores propios del individuo) y la extrínseca (externos a la actividad laboral). Uno de los factores más importantes que determinan satisfacción son las condiciones favorables del trabajo.

Existen un sin número de investigaciones en este tema; en Chile, precisamente en el área de la minería, se realizó un estudio de la relación entre

los factores de riesgos psicosociales y la satisfacción laboral, cuyo planteamiento es que a mayor riesgo, menor satisfacción, y concluye que los factores psicosociales influyen en la satisfacción laboral, lo que explica el bajo nivel de ésta especialmente en los trabajadores que ocupan cargos bajos (operativos).

La evaluación de los riesgos psicosociales hoy en día es una necesidad de las empresas, para proporcionar calidad de vida y seguridad a sus colaboradores. En el Ecuador, el Ministerio de Trabajo es el organismo encargado de regular temas de seguridad e higiene en el trabajo. Según el *Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo*, las empresas deben brindar información a sus empleados acerca de los riesgos laborales, a través de cursos y charlas.

En la presente investigación se plantea conocer y describir los factores de riesgo psicosocial y analizar su posible afectación al nivel de satisfacción laboral de una empresa productora de licores, situada en la ciudad de Ambato. Para el efecto, se deben evaluar la satisfacción laboral y los riesgos psicosociales actuales de los trabajadores del área de producción, y posteriormente, determinar si hay una relación entre ambos aspectos.

Con el estudio, el personal de producción y los directivos de la empresa podrán adquirir un mayor conocimiento acerca de los temas de satisfacción laboral y riesgos psicosociales y su afectación a nivel laboral, y por tanto, la administración podrá apoyarse en la información contenida para establecer estrategias de prevención y afrontar de manera adecuada los aspectos inherentes a esta problemática.

## **2. Marco Teórico**

### **2.1. Seguridad Industrial**

#### **2.1.1. Conceptos generales.**

El desarrollo industrial, la globalización y la tecnología han generado cambios que han incrementado el índice de accidentes laborales. Las organizaciones, por tanto, han tenido que cambiar y mejorar su tecnología para generar seguridad en los trabajadores; a su vez, estos cambios han creado nuevas tareas y relaciones laborales, y una reorganización en las condiciones de trabajo preestablecidas.

Las nuevas tecnologías, materiales y procesos generan nuevos riesgos y peligros para los trabajadores. Debido a estos cambios generacionales, las industrias han implementado medidas de seguridad para sus trabajadores, pero la conciencia sobre este tema aún es insuficiente y no ha logrado cubrir todos los aspectos (Forastieri, 2005, p.30).

La protección de los trabajadores ante enfermedades y lesiones en el trabajo son temas que abarca la Organización Internacional del Trabajo (OIT), cuyo propósito es promover oportunidades para que las personas tengan un trabajo digno y productivo en condiciones seguras (Forastieri, 2005, p.34).

Según el área de Prevención de Riesgos Laborales de la Organización Mundial de la Salud (OMS, 1995, p. 1) el trabajo es el esfuerzo físico y mental del ser humano para alcanzar un fin determinado, y va de la mano con la salud laboral, entendida como una actividad que tiene como fin fomentar y alcanzar el nivel más alto de desarrollo y bienestar físico y mental de los trabajadores y prevenir el daño a la salud.

Para que los trabajadores tengan condiciones seguras de trabajo se deben minimizar los riesgos laborales. Por “riesgo laboral” se entiende a la posibilidad alta o baja de que el trabajador sufra un daño debido a ciertas actividades laborales que pueden causar una enfermedad profesional (OMS, 1995, p. 3).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) señala que la definición de “accidente de trabajo” es tarea de cada país; así, la legislación ecuatoriana lo define como toda lesión corporal que el trabajador sufre por consecuencia del trabajo (Art. 115 LGSS).

Se considera como accidente de trabajo al desarrollo de una tarea que está dentro del proceso de trabajo, accidentes sufridos durante el tiempo de trabajo o durante el camino de ida o vuelta. Son la combinación de riesgo físico (condiciones peligrosas, por ejemplo herramientas o materiales) y del error humano (actos peligrosos o situaciones inherentes a la persona, como ignorancia, deficiencia mental). Se originan por causas como:

- El contacto de la persona con un objeto y sustancia.
- Exposición del ser humano a riesgos latentes.
- Movimientos de la persona.

Jaques Le Plat define al accidente como “un hecho observable que se da en un lugar y tiempo determinados, atentando a la integridad del individuo” (*citado en Cavassa, 2005, pp. 41-42*).

La seguridad laboral arranca de la necesidad de reparar los daños y lesiones causados por las condiciones de trabajo. La principal consecuencia de los accidentes laborales constituye la pérdida de salud del trabajador, que acarrea efectos en la familia y en la sociedad (Cortez, 2007, pp. 93-94).

La optimización de las condiciones de trabajo ayuda a conseguir una mejor calidad, ausencia de errores en la productividad y seguridad en los trabajadores.

Para lograr una mejor calidad, se dejan de lado las técnicas de corrección por las preventivas, que resultan más efectivas y rentables; esto es, trabajar hacia una gestión integral de la seguridad (Cortez, 2007, p. 104).

Se conoce como prevención al conjunto de actividades adoptadas en todas las fases productivas de la empresa, con el fin de evitar o disminuir los riesgos laborales. “Son el conjunto de medios humanos y materiales que previenen la protección de la salud, asesorando y asistiendo a los trabajadores y directivos” (Cortez, 2007, p. 13).

Como establece la Ley 31 de la Organización Mundial de la Salud (OMS) Prevención de Riesgos Laborales (1995), El empresario debe planificar y detectar las consecuencias negativas de las actividades laborales desarrolladas en su empresa.

“La Higiene Industrial es la técnica de Prevención de Riesgos Laborales que se ocupa de la identificación, evaluación y control de los riesgos higiénicos, originados en el lugar de trabajo y que pueden poner en peligro la salud de los trabajadores a través del medio ambiente laboral” (Navarro, 2013, p.1).

Las técnicas de prevención de riesgos laborales se emplean antes de que el riesgo se materialice. La mencionada ley establece obligatoriedad sobre los riesgos; las técnicas de prevención actúan sobre la probabilidad y frecuencia del riesgo.

Las técnicas preventivas son:

- La seguridad en el trabajo: Estudia los riesgos y condiciones relacionadas con el trabajo que podrían llegar a afectar la salud de los trabajadores (condiciones de trabajo, maquinaria, equipos).
- La higiene industrial: Su objetivo fundamental es identificar y evaluar los contaminantes (físicos, químicos, biológicos) presentes en el puesto de trabajo, que pueden producir alteraciones en la salud de los trabajadores.
- Ergonomía: Adecúa las capacidades de las personas y las exigencias de las capacidades. En un principio sólo trabajaba en el estudio y adecuación del puesto de trabajo, pero ahora incluye otros aspectos como el medio ambiente físico (temperatura, humedad).
- Psicología laboral: Se encarga del tiempo de trabajo, horarios, ritmo, y otros temas asociados con la empresa, por ejemplo, relaciones laborales.
- Medicina del trabajo: Estudia las consecuencias derivadas de las condiciones sobre las personas, con el fin de establecer condiciones de trabajo que no produzcan enfermedades ni daños a los trabajadores (Navarro, 2013, pp. 1-3).

La Constitución de la República del Ecuador (2008, Art. 27) abarca conceptos como:

“La formación y educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable y a la democracia; será participativa, obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez”.

Según el Decreto Ejecutivo 2393 (1986), referente al *Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo* (1986, Art. 11):

“9. (...) se deberá instruir sobre los riesgos de los diferentes puestos de trabajo; y la forma y métodos para prevenirlos, al personal que ingresa a laborar en la empresa.

10. Dar formación en materia de prevención de riesgos, al personal de la empresa, con especial atención a los directivos técnicos y mandos medios, a través de cursos regulares y periódicos”.

### **2.1.2. Clasificación de riesgos laborales.**

Las condiciones laborales son una amenaza para la salud de los trabajadores, debido a que pueden ocasionar enfermedades y accidentes laborales. Antiguamente, la preocupación por los riesgos laborales sólo se basaba en los riesgos físicos y ambientales; hoy en día se habla también de riesgos psicosociales.

La OIT considera que los trabajadores están dispuestos a sufrir daños en su salud debido a las condiciones de trabajo (Ministerio de Relaciones Laborales, 2013, p. 1).

Según la Ley 31 de Prevención de Riesgos Laborales (1995), se entiende como riesgo laboral la posibilidad de que un trabajador sufra un daño en el puesto de trabajo.

Es importante diferenciar entre riesgo laboral (todo lo que puede causar daño en el ámbito laboral) y factor de riesgo (son los elementos presentes en las condiciones de trabajo que pueden causar daño a la salud del trabajador) (Mcgraw-Hill, 1998 p. 36).

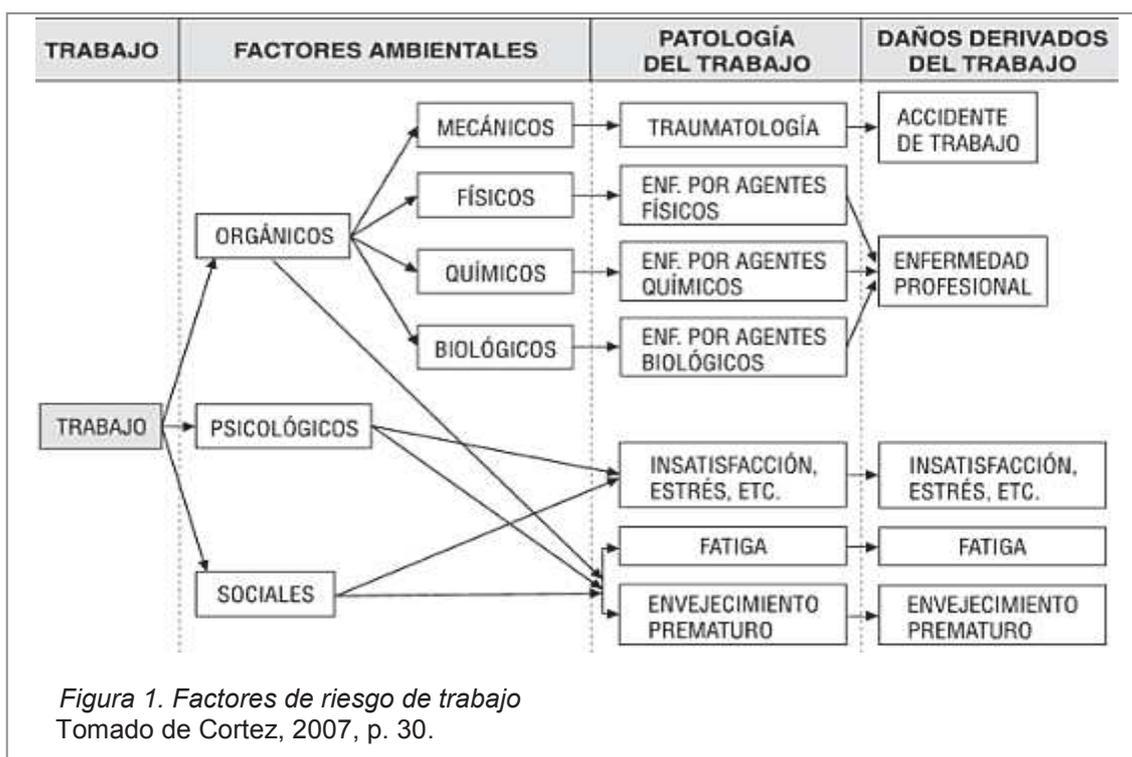
Los factores de riesgos son:

- Provocados por agentes químicos: Elemento o compuesto químico que se presenta en estado natural y es utilizado en una actividad laboral. (Agentes químicos gaseosos -gases, temperaturas- y las partículas (polvo, humo, neblina) (Mcgraw-Hill, 1998, p. 44).

- Provocados por agentes biológicos: Son seres vivos que ocasionan enfermedades infecciosas o parásitos. A los agentes biológicos se los puede clasificar en cuatro grupos.
  - Agente biológico del grupo 1: Poco probable que cause enfermedad.
  - Agente biológico del grupo 2: Puede causar enfermedad, pero es poco probable que se propague; existen vacunas y tratamientos para su cura.
  - Agente biológico del grupo 3: Puede causar una enfermedad grave; presenta peligro para los trabajadores y se puede propagar.
  - Agente biológico del grupo 4: Causa una enfermedad grave; es de gran peligro para los trabajadores, pues tiene una alta probabilidad de que se propague (Mcgraw-Hill, 1998, p. 44).
- Factores derivados de la organización del trabajo: Son producidos por la organización del trabajo y pueden tener consecuencias en la salud del trabajador a nivel físico, pero más probable a nivel psíquico y social. Uno de los factores más importantes es el estrés, el síndrome del “quemado” (estrés prolongado, por esfuerzos que no se ven recompensados) (Mcgraw-Hill, 1998, pp. 47-48).
- Provocados por agentes físicos: Son de naturaleza física. Al ser percibidos por las personas pueden provocar daños en la salud. Ejemplo: ruido, temperaturas extremas, humedad, radiación, iluminación y vibración.
- Provocados por agentes mecánicos: Son aquellos objetos, maquinaria, equipos que al entrar en contacto con la persona pueden causar lesiones o daños a la salud. Pueden ser estáticos, por ejemplo: pisos, paredes, puertas, ventanas; y dinámicos, por ejemplo: bandas, montacargas, coches de transporte.

- Provocados por agentes ergonómicos: Son objetos que forman parte del puesto de trabajo, capaces de producir fatiga y obligar al trabajador a realizar movimientos y posturas no adecuadas.
- Provocados por agentes psicosociales: Es la interacción entre los aspectos de la persona (edad, vida familiar, cultura) y los aspectos de la organización (estructura jerárquica, cultura organizacional) (Leñero y Solís, 2012, pp. 2-5).

Los factores psicosociales en el trabajo son difíciles de entender, pues son percepciones del trabajador y abarcan muchos aspectos poco objetivos; resultan de las interacciones entre el trabajador y las condiciones de la organización, y por tanto, las necesidades del trabajador pueden influir en su rendimiento y satisfacción laboral (Moreno y Báez, 2010, p. 6).



La interacción entre el individuo y su ambiente de trabajo está determinada por las condiciones de trabajo y las capacidades individuales de la persona. Cuando estos dos factores están en equilibrio, el trabajo crea confianza y aumenta la motivación y satisfacción de la persona. Por otro lado,

un desequilibrio entre estos factores provoca reacciones diferentes, tales como: mala adaptación, insatisfacción con el trabajo y cambios en el comportamiento de la persona.

### **2.1.3. Factores psicosociales.**

Los factores psicosociales son:

- Medio ambiente físico de trabajo: Son las condiciones de trabajo como el ruido, vibraciones, agentes químicos y causas de estrés. La salud física pelagra cuando el medio de trabajo deshumaniza a la persona (combinación de riesgos físicos y mentales).
- Factores propios de la tarea: Hacen referencia a la sobrecarga de trabajo; pueden darse cuando hay demasiadas cosas por hacer o cuando el trabajo es demasiado difícil. Se ha establecido una relación entre el trabajo monótono, realizado en un ambiente poco estimulante y diferentes enfermedades y trastornos fisiológicos.
- Organización del tiempo de trabajo: La duración diaria, semanal, anual de trabajo estructura la forma de vida de las personas. Ésta se relaciona con las horas de sueño, participación con la sociedad, estilo de vida y principalmente, con la salud. Los efectos de la organización de trabajo se reflejan en: sueño/ vigilia, costumbres alimenticias, vida familiar y actividades sociales.
- Funcionamiento de la empresa:
  - Función de los trabajadores: Cuando las funciones son ambiguas, contradictorias o hay demasiadas exigencias, se produce estrés.
  - Participación de los trabajadores: Algunos factores de la empresa, como: políticas, participación en la toma de decisiones e iniciativa, son elementos que influyen en el bienestar del trabajador.
  - Relaciones en el medio de trabajo: Hay una relación entre el estrés profesional y el medio de trabajo; es decir, entre el trabajador y sus superiores o pares.

- Introducción de cambios en el lugar de trabajo: Factores económicos que obligan a la empresa a realizar cambios en su forma de producción. Los efectos pueden ser que los trabajadores no reciben información previa de los cambios, métodos costosos y no planificados, o implementación de nueva tecnología.
- Cambios tecnológicos: Dentro de éstos se cuenta a la industrialización, cuyo problema más importante es el cambio de trabajo del campo a la ciudad, ya que implica un nuevo estilo de vida y el abandono de tradiciones.
- Otros factores: El desempleo, el subempleo y la inestabilidad afectan al bienestar de los trabajadores, y las horas largas de trabajo disminuyen su productividad laboral (OIT, 1984, pp. 5-20).

La psicología es una disciplina preventiva que trabaja en el contenido y organización del trabajo, como causantes de la pérdida de salud psíquica y social de los trabajadores. Esta rama estudia las interacciones entre el contenido de trabajo, el ambiente en donde se desarrolla, las condiciones de la organización y las capacidades del trabajador que pueden influir en la salud y rendimiento laboral. Aplicada al campo de la prevención, estudia a las organizaciones como un todo, dentro de las que los individuos están expuestos a riesgos que afectan a su salud y crean condiciones de trabajo. Interviene en los factores psicosociales del trabajo con el fin de modificar y aumentar el grado de satisfacción laboral de los trabajadores y crear un ambiente propicio para su desempeño (Moreno y Báez, 2010, p. 10).

La presencia de factores psicosociales en el trabajo originan riesgos como: estrés laboral, síndrome del quemado, trastornos depresivos y de ansiedad (Región de Murcia, 2011, p.1).

#### **2.1.4. Métodos para identificar los riesgos psicosociales.**

La evaluación de los riesgos laborales es parte de la prevención. Las actividades preventivas inician con la evaluación de los posibles riesgos

laborales existentes en la organización. Esta tarea es una necesidad de las empresas para identificar los factores que influyen en la salud, seguridad y calidad de vida laboral de sus trabajadores.

Existe la obligación patronal de evaluar los factores psicosociales y reevaluar aquellos riesgos que no han sido eliminados y afectan a la salud de los trabajadores, para planificar su prevención (Lahera y Góngora, 2002, p. 5).

El *Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo del Ecuador*, se aplica a toda actividad laboral; su objetivo es la prevención y eliminación de los riesgos de trabajo para mejorar el medio ambiente laboral.

El Ministerio de Trabajo es un organismo clave en materia de seguridad e higiene en el trabajo; sus funciones son:

- Es miembro nato del comité interinstitucional.
- Recolectar datos de horarios de trabajo, accidentes laborales causas y consecuencias.
- Prevenir riesgos de trabajo y mejorar condiciones laborales.
- Impulsar la prevención de riesgos.
- Vigilar el cumplimiento de reglas de salud y seguridad de los trabajadores.
- Aprobar los reglamentos internos de seguridad e higiene de las empresas (Decreto Ejecutivo 2393,2010, pp. 4-5).

La evaluación de riesgos es un proceso, esto quiere decir que involucra un conjunto de pasos que deben ser manejados de manera metodológica y requieren:

- Identificar aquellos riesgos que no se han podido evitar.
- Estimar la magnitud del riesgo; es decir medir e identificar los riesgos (utilizar un proceso que permita cuantificarlo) Unión General de Trabajadores UGT, 2008, p. 8).

La evaluación de los riesgos laborales es una actividad central en la prevención de riesgos, y supone varias fases.

- Búsqueda de indicadores: Una vez identificado el riesgo hay que fijar las formas en las que puede presentarse. La evaluación de los riesgos psicosociales debe establecer criterios acordados por todos los miembros que vayan a realizar el proceso. Un indicador se define como un concepto que es operacional, quiere decir que los elementos a evaluar tienen que poder ser descritos y cuantificables (Moreno y Báez, 2010, pp. 81-83).

Para medir los riesgos psicosociales se requiere un método de evaluación; a su vez, para elegir el método se deben tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Fundamentos del porqué se está haciendo la investigación.
- Fiabilidad (que la información es válida).
- Validez.
- *Baremación* (que esté acorde con la muestra)
- Confidencialidad de los métodos de evaluación.
- Debe adaptarse a las necesidades de la empresa (tamaño, nicho de mercado). (UGT, 2008, p. 10-11).

Existen diferentes métodos para evaluar los riesgos psicosociales, tales como:

- FPSICO: Su objetivo es identificar las condiciones de trabajo; se lo puede aplicar para situaciones concretas, como localizar la fuente de los problemas. Estudia los siguientes factores: carga mental, autonomía, contenido de trabajo, supervisión, definición del rol y relaciones personales.
- Método del Instituto Navarro de Salud Laboral (INSL): El NTP443 Factores psicosociales es una metodología de evaluación desarrollada

en España por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo y tiene el respaldo del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales España.

Este método sirve como primer paso en la evaluación de riesgos psicosociales; pretende identificar las condiciones de trabajo desfavorables y su objetivo es obtener información de la empresa, respecto a situaciones que sean fuentes de riesgo para la salud de los trabajadores. Se lo utiliza para la prevención y control del estrés laboral; es sencillo y de fácil aplicación. Se compone de 75 preguntas que abarcan siete variables de medición, las cuales son evaluadas en un rango de 0 a 10 puntos. Para el uso de este método es aconsejable evaluarlo de forma grupal y bajo dos perfiles: el valorativo y el descriptivo.

- Perfil Valorativo: Analiza cada factor psicosocial y sus puntuaciones se pasan a una tabla en la que se presentan valores entre 0 y 10 por cada factor. Estas valoraciones dan tres posibles situaciones: De 0 a 4, situación satisfactoria; de 5 a 7, situación intermedia; y, de 8 a 10, situación nociva.
- Perfil Descriptivo: Ofrece información más amplia de la posición actual de los trabajadores ante cada pregunta, lo cual ayuda a captar datos concretos acerca de cada factor evaluado (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. INSHT. 2006, p. 1-3).
- Factores Psicosociales–Identificación de situaciones de riesgo: El objetivo de este cuestionario es obtener una aproximación del estado general de la organización respecto a los riesgos psicosociales. Busca evaluar el estado inicial de la empresa, identificar las situaciones de riesgo y aportar con medidas preventivas. Evalúa variables como: participación, responsabilidad, implicación, formación, información, comunicación, gestión del tiempo, cohesión del grupo, hostigamiento psicológico (Moreno y Báez, 2010, pp. 90-100).

## **2.2. Satisfacción Laboral**

### **2.2.1. Conceptos generales.**

En la actualidad, la investigación acerca del tema de satisfacción laboral tiene auge en las organizaciones y cada vez se vuelve más importante. Con el avance de la tecnología, se torna necesario combinarla con el factor humano, para crear mayor efectividad en las organizaciones.

La comunidad científica concibe a la satisfacción laboral como actitudes que asume la persona ante su trabajo y la forma en que éstas se reflejan en sus actitudes, sentimientos y comportamientos con relación en las actividades laborales.

Si la persona está insatisfecha, bajará su calidad laboral, hecho que se reflejará en su vida diaria dentro y fuera de la organización; si está satisfecha con su trabajo, responderá adecuadamente a las exigencias del mismo (Viamontes, 2010, p.1).

Por lo expuesto, durante muchos años varios autores desarrollaron el tema de satisfacción laboral. A continuación se resume una recopilación histórica de los autores y sus respectivos aportes.

- En 1935, Hoppock fue el pionero en realizar investigaciones acerca de la satisfacción laboral. Logró cambiar la percepción entre el trabajador y su puesto de trabajo.
- Locke, en 1976, define a la satisfacción laboral como un estado emocional positivo de la percepción subjetiva de las experiencias laborales; es decir, la satisfacción del individuo se relaciona de manera directa con las condiciones y experiencias que se obtienen en el puesto de trabajo.
- Años más tarde, en 1988, Robbins aporta al concepto de satisfacción al manifestar que ésta se refleja en las actitudes del individuo hacia su trabajo; por tanto, el trabajador que esté satisfecho con su puesto de trabajo generará actitudes positivas y viceversa.

- Herzberg, en 1959, propuso los factores intrínsecos y extrínsecos. Los extrínsecos se refieren a factores externos al desempeño de sus actividades laborales, y los intrínsecos, son factores que influyen en la actividad laboral.

A través de estos conceptos, se puede definir a la satisfacción como un fenómeno psicosocial, capaz de crear comportamientos de carácter positivo o negativo en la persona hacia las actividades que desempeña (Viamontes, 2010, pp.1-3).

Tabla 1. Línea de tiempo- Concepto de satisfacción laboral

| AUTOR    | CONCEPTO   | AÑO  |
|----------|--|------|
| Hoppock  | Cambia percepción entre el trabajador y su puesto de trabajo                   | 1935 |
| Herzberg | Factores intrínsecos y extrínsecos   | 1959 |
| Locke    | La satisfacción laboral se relaciona con las condiciones del puesto de trabajo | 1976 |
| Robbins  | Satisfacción=actitudes positivas hacia el puesto de trabajo                    | 1988 |

La satisfacción laboral es el producto entre lo que el trabajador espera recibir con relación en lo que en realidad obtiene, lo que se marca con las actitudes que el trabajador tiene frente a esta relación.

Según Mónica Márquez (*citado en Viamontes, 2010, p.4*), los factores determinantes de este fenómeno psicosocial son:

- Reto del trabajo.
- Sistema de recompensas justas.
- Condiciones favorables de trabajo.
- Apoyo entre pares.
- Compatibilidad (personalidad) en el puesto de trabajo.

### **2.2.2. Teorías y modelos de explicación de la satisfacción en el trabajo.**

Existen varias teorías para explicar la satisfacción laboral, entre estas están:

- Teoría de dos factores, desarrollada en 1959 por Herzberg, Mausner y Snyderman. Existen factores que los trabajadores vinculan con la satisfacción, así como también con la insatisfacción laboral. Los factores motivacionales son los que están relacionados con el contenido del trabajo y pueden ser satisfactorios o insatisfactorios. Como ejemplo de factores satisfactorios están el reconocimiento a nivel institucional y la promoción (plan de carrera), y como insatisfactorios, las normas y leyes internas, salario, condiciones de trabajo.

Otros factores que se relacionan con el contexto del trabajo, conocidos como factores higiénicos, impulsan la satisfacción o insatisfacción laboral. Al hablar de satisfacción hay dos perspectivas: satisfacción en sí y satisfacción laboral.

- La teoría de orientación al trabajo, propuesta por Dawis y Lofquist, integra al individuo y su ambiente de trabajo; es decir, las personas buscan la adaptación a su puesto de trabajo. Hay dos tipos de correspondencias: la primera se relaciona con los atributos individuales (capacidades y competencias individuales) y la segunda, es la relación entre el contexto de trabajo y las necesidades individuales.

Esta teoría comprende los siguientes supuestos:

- El individuo se adapta al trabajo según sus condiciones satisfactorias o insatisfactorias en el puesto de trabajo
- Los resultados satisfactorios dependen de cómo se pongan en práctica sus conocimientos, habilidades y competencias y su retribución económica.
- Se relacionan las necesidades personales y las recompensas de la organización

- Cuando el individuo no está satisfecho en su puesto de trabajo puede salir o abandonarlo.
- La teoría de la discrepancia sostiene que la satisfacción en el trabajo es el resultado de la combinación de valores y necesidades individuales. Locke, creador de esta teoría, presenta elementos primordiales para explicar la discrepancia: la descripción y la relevancia de las dimensiones. De este modo, la satisfacción en trabajo es la relación entre las expectativas del trabajador y las metas que logra alcanzar.

Hoy en día la satisfacción laboral es un concepto muy utilizado y estudiado en el campo de la psicología organizacional; es muy amplio y abarca varios subconceptos. Por un lado está la actitud de una persona frente a su puesto de trabajo, lo que se conoce como comportamiento; y por otro, las características específicas del trabajo que proporcionan una experiencia subjetiva y satisfacción laboral (Cavalcante, 2004, pp. 3-12).

Para conocer si una persona está satisfecha al cumplir las actividades en su puesto de trabajo, es necesario utilizar instrumentos de medición que deben ser validados y estandarizados.

La satisfacción laboral va de la mano con las experiencias vividas de la persona dentro de la organización y se puede medir por medio de un *test* de evaluación, con base en diferentes teorías. Una teoría de satisfacción laboral es la propuesta por Herzberg, según quien la satisfacción se basa en factores intrínsecos (factores motivadores) y factores extrínsecos (factores higiénicos).

El objetivo general de esa investigación fue determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa, para lo cual se trabajò con una muestra de todos los departamentos de la empresa, dada la insatisfacción ya existente. Se aplicó un muestreo aleatorio simple a 92 trabajadores, basado en la escala general de satisfacción de Warr, Cook y Wall.

Como resultado se obtuvo que los trabajadores estaban moderadamente satisfechos: satisfacción intrínseca 64.4 % y satisfacción extrínseca 78 %. Como elementos de insatisfacción se encontraron:

- Presencia de botiquín de emergencias.
- Equipos y tecnología de trabajo.
- Iluminación y ventilación en el área de trabajo.

Como conclusión de la investigación se tiene un nivel de satisfacción moderada, en el cual, el mayor aporte es de los directivos más satisfechos y los trabajadores de planta moderadamente satisfechos. Se recomienda elaborar y aplicar un plan de acción para resolver los problemas presentados (Fonseca, 2010, pp. 1-5).

## **2.3. Desarrollo de la Empresa**

### **2.3.1. Historia.**

La empresa que aportará a la investigación está ubicada en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua. Esta empresa se dedica a la fabricación y comercialización de licores y pertenece a la pequeña industria. Cuenta con 35 empleados, quienes se dividen en varios departamentos como: presidencia, gerencia general, subgerencia, gerencia industrial, administración, compras, ventas, producción y recursos humanos; todos a excepción de la presidencia reportan directamente al gerente general.

En el área de producción trabajan alrededor de diez personas, en el manejo de las distintas máquinas (empacadoras, vidrio, cartón). Esta área reporta directamente al jefe de producción, quien se encarga de repartir el trabajo y verificar que se cumplan todas las actividades en los tiempos indicados y bajo las normas y requisitos de seguridad industrial. En esta área se trabaja con diferentes máquinas, ya sea para embotellar en vidrio o envasar caja *tetrapack*. La maquinaria cumple con un calendario de mantenimiento, a cargo del jefe de mantenimiento de la empresa.

### **2.3.2. Antecedentes para la investigación.**

La empresa se respalda y cumple con las normas de seguridad y salud establecidas por el Departamento de Salud y Seguridad del Trabajo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS). Para esto, la empresa cuenta con un reglamento interno, el mismo que está aprobado hace dos años. El reglamento interno contiene indicadores de riesgo basados en el proceso del IESS y un procedimiento de protección para los trabajadores más sensibles y vulnerables. La creación de estos documentos permite tener un mejor control de los riesgos y brindar mayor seguridad laboral para los trabajadores de la empresa.

La empresa constantemente se encuentra realizando mejoras continuas referente a los productos procesados. Cumpliendo las normas y reglamentos de las diferentes entidades públicas como: Ministerio de ambiente, Ministerio de salud pública, Agencia Nacional de Regulación Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA), Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN).

La empresa al momento está trabajando para obtener la Certificación de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM); lo que requiere y exige algunos cambios específicamente en el área de producción, como el manejo y administración de documentos: registros de materia prima con fecha y lugar de origen, procesos de producción, manual de calidad. Al igual que cambios físicos de logística, de métodos, de procesos todos estos cambios en pos de mejorar la calidad de los productos y asegurar la inocuidad de los mismos.

El “Procedimiento de protección de los trabajadores vulnerables de los riesgos laborales”, elaborado por el Departamento de Salud y Seguridad del Trabajador, consta de varias cláusulas. Este documento tiene como objetivo adoptar medidas preventivas para la protección de la población más vulnerable a contraer accidentes o enfermedades laborales; su contenido se basa en varias leyes, una de esas es la Ley 31 de prevención de riesgos laborales (1995), que menciona que todos los trabajadores tienen derecho a protección

en materia de salud y seguridad en el trabajo, y establecer normas y reglas para que se cumpla con lo estipulado.

El índice de accidentabilidad de la empresa se basó en la fórmula siguiente, obtenida del (Decreto Ejecutivo 2393 del Instituto Nacional de Seguridad Social, Seguro General de Riesgos del Trabajo, 1986, pp. 23-24).

$$IF = (N \text{ total accidentes} * 1.000.000) / N \text{ total horas trabajadas}$$

(Ecuación 1)

Después de representar en una tabla los resultados, es posible interpretar que en el mes de enero de 2014, por cada 1000 000 horas hombre trabajado (HHT), es tolerable que la empresa tenga 297 accidentes. Ante esto, se evidencia necesario corregir los errores que implican un indicador superior a la media.

La empresa tiene la documentación y planos referentes a los puestos de trabajo, áreas de riesgo, planos de evacuación y riesgos laborales. Al igual que cuenta con la Señalética correspondiente para cada área de trabajo.

El reglamento interno de trabajo propuesto por la empresa involucra varios aspectos y temas relacionados con la seguridad y bienestar del trabajador y se basa en las leyes de seguridad establecidas en Ecuador y en los derechos del trabajador.

Para la selección de personal, la empresa ha creado un sistema propio de selección. En el cual como primer paso se realiza la descripción del puesto de trabajo este es realizado por la Gerencia de Recursos Humanos y el Jefe de cada departamento; en el cual se incluyen las funciones del puesto, responsabilidades, conocimiento previo, experiencia, aptitudes, destrezas, título académico todos estos requisitos dependen del puesto de trabajo. Continuamente se revisan los perfiles establecidos por la empresa para el

nuevo personal. Los jefes departamentales se encargan de realizar la entrevista final y toma de pruebas para cubrir sus puestos de trabajo.

La empresa está capacitando al personal continuamente ya sea a nivel individual o colectivo en los diferentes campos de acción, en temas como: Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), uso de Los Elementos de Protección Personal (EPPS), Relaciones humanas, ventas y atención al público.

Como beneficios para los trabajadores la empresa ofrece: beneficios de ley, beneficios propios de la empresa como paseo anual para todo el personal, incentivos económicos y comisiones para los vendedores.

## **2.4. Discusión Temática**

### **2.4.1. Investigación 1. Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en una empresa Chilena del área de la minería.**

Es preciso considerar todos los factores que influyen en el mundo laboral de las organizaciones, con el fin de velar por la seguridad y salud de los trabajadores, en un entorno seguro y libre de riesgos.

La evolución de la actividad laboral va de la mano de una mejora en la calidad de vida de los trabajadores. Los factores psicosociales de riesgo pueden afectar no sólo a los trabajadores, sino también al funcionamiento de la organización, y por tanto, a la productividad.

La investigación pretende identificar si existe relación entre los factores de riesgo psicosociales y la satisfacción laboral en trabajadores del área de la minería de Chile. Así, se plantea que existe una relación significativa y negativa entre los factores psicosociales y el nivel de satisfacción laboral: a mayor riesgo menor satisfacción; a menor factor de riesgo psicosocial y posibilidad de

crecimiento, menor satisfacción; y, a menor presencia de factor psicosocial y apoyo de la empresa, menor satisfacción.

Se realizó un estudio correlacional de diseño no experimental transversal, con una muestra elegida por conveniencia y compuesta por cien trabajadores del sector minero (en su mayoría de género masculino).

Antes de obtener los datos, los investigadores se reunieron con el gerente de la empresa y el jefe de seguridad, para explicar el tema de investigación y comprometerse a guardar absoluta confidencialidad.

El instrumento de medición fue SUSESO ISTAS 21, que evalúa los riesgos psicosociales en el trabajo. Este *test* contiene 115 ítems y analiza cinco factores. Como instrumento para evaluar la satisfacción laboral, se utilizó el *test* de satisfacción laboral S20/23, compuesta por 23 ítems y cinco variables. Además, se realizaron encuestas acerca de accidentes laborales previamente registrados.

Los resultados de satisfacción laboral que se obtuvieron, son:

- La puntuación más alta la tienen los cargos de jefatura y los administrativos.
- La puntuación más baja la tienen los cargos operativos y ayudantes.
- A mayor riesgo psicosocial percibido en el trabajo y posibilidades de desarrollo, menor es la satisfacción laboral en los trabajadores en todas las dimensiones de la escala.

Como conclusión de la investigación se obtuvo que:

- El nivel de complejidad y tiempo establecido para realizar las actividades no es el adecuado, al igual que la formación/perfil de cargo.

- El mayor riesgo para la empresa minera son las altas exigencias psicológicas y el bajo control de tarea (en puestos operativos).
- Los trabajadores operativos sienten que no tienen posibilidades de desarrollo/crecimiento; por tanto, no hay sentido de trabajo.
- Entre las dos variables a estudiar: factores psicosociales y satisfacción laboral, hay una correlación negativa.
- Los factores psicosociales influyen en la satisfacción laboral, lo que explica su bajo nivel en los trabajadores, especialmente en cargos bajos (operativos).

Los autores del estudio proponen relacionar la satisfacción laboral con otros factores como (salud mental y salud ocupacional, así como usar métodos mixtos de investigación, *test* y levantamiento de información (Gómez, Hernández y Méndez, 2014, pp. 1-8).

#### **2.4.2. Investigación 2. Factores de riesgo psicosocial a través del método F PSICO en una empresa de automoción.**

Los factores psicosociales para la salud y el bienestar de los trabajadores han tomado mayor importancia en los últimos años.

Las empresas de automoción españolas se caracterizan por la subcontratación y una jornada laboral basada en turnos de ocho horas.

El objetivo de esta investigación es el análisis de la evaluación de los riesgos psicosociales utilizando como herramienta FPSICO, con base en los resultados establecer un plan de mejora.

El método de evaluación de factores psicosociales del INSHT entra en los *test*s que se basan en la evaluación de las condiciones de trabajo. El objetivo de este método es una evaluación global de las condiciones de trabajo con base en los factores psicosociales.

Para la utilización de este método de evaluación no es importante el tamaño o actividad de la empresa, pues se puede aplicar en todos los sectores. Los objetivos específicos de la investigación son: Analizar los datos arrojados por la evaluación de riesgos psicosociales de la empresa; reunirse con el comité de seguridad de la empresa para conocer en que se está trabajando actualmente; y, finalmente, crear un plan de acción sustentado en los resultados obtenidos.

La muestra con la que se trabajó fue de 130 trabajadores. Previo al test, se elaboró una tabla con el número de trabajadores, la elación del puesto de trabajo y la forma de organización del trabajo.

Cuando ya se obtuvo la información arrojada por los *tests*, los investigadores realizaron una reunión con el comité de seguridad, en la cual se definieron algunos temas para mejorar las condiciones de trabajo, tales como: Rotación de personal en los puestos de trabajo, nuevo sistema de formación, supresión de turnos de la noche.

Como conclusiones de la investigación, constan:

- Es importante saber analizar los resultados que se obtienen de la evaluación y sobre su base establecer un plan de mejora (según las diferentes percepciones de los trabajadores).
- Es importante la intervención de la empresa y de los trabajadores (Bastidas, 2013, pp. 5-20).

#### **2.4.3. Investigación 3. Identificación de factores psicosociales de riesgo en una empresa de producción.**

La investigación pretende identificar los factores de riesgo biopsicosociales, que causan accidentes laborales.

Se utilizó una muestra de 78 personas de las áreas de producción y despacho en una empresa de producción en Cali, Colombia. Dicha muestra estaba constituida por hombres de 33 años como promedio de edad. El diseño de la investigación fue un estudio no experimental de tipo transaccional-descriptivo.

Como instrumento se utilizó el cuestionario de riesgos biopsicosociales de Fernández (2006), cuyo objetivo es evaluar la incidencia de factores en la accidentabilidad laboral e incluye datos como: edad, antigüedad en el cargo, estado civil y nivel de educación; así como también, aspectos de riesgo laboral, ambiental, personal y accidentabilidad.

Como resultados de la investigación se presentan:

- El 41 % ha tenido accidentes laborales. Se obtuvo el porcentaje de accidentes reportados y la incidencia de accidentes (tipos de accidentes más frecuentes por cargo).
- El 51 % afirma que no le gusta su trabajo. El 59 % de encuestados inician exhaustos su trabajo; el 66 % inicia sin ánimo e interés.
- El 43 % indica que su salario es malo y el 67 % menciona que las condiciones de trabajo son malas.
- Respecto al aspecto ambiental (condiciones que pueden contribuir al accidente), la iluminación les genera tensión, al igual que el ruido y la temperatura.
- En el aspecto personal, el 94 % tiene una buena relación familiar; el 47 % duerme de cinco a seis horas diarias.
- En lo que se refiere al aspecto físico y psicológico (factores propios de la persona), menos del 50 % presenta dolores o síntomas de cansancio debidos a la carga laboral.
- Las principales variables de riesgo se encuentran relacionadas con la organización del trabajo y la actitud individual. La mayor causa de accidentes se da por las condiciones inseguras de ruido, temperatura y la falta de uso de protección adecuada.

- Es necesario conocer de antemano la situación actual de la empresa para planificar su intervención y disminuir los accidentes laborales en los trabajadores (Rentería, Fernández, Tenjo y Uribe, 2008, pp.14-19).

#### **2.4.4. Investigación 4. Satisfacción laboral y productividad en empresas de la ciudad de Ambato.**

La satisfacción laboral es una variable de productividad; sin embargo, al no relacionarla con el índice de productividad, puede presentar problemas para una organización.

La investigación tiene como objetivo general detectar la relación entre satisfacción laboral y productividad de las empresas ubicadas en la ciudad de Ambato, y como objetivos específicos, determinar los niveles de satisfacción en cada una de las empresas; concluir si existe o no relación entre satisfacción laboral en los departamentos administrativos y operativos; establecer los niveles de satisfacción de hombres y mujeres; y, encontrar la relación entre satisfacción laboral y producción.

Las hipótesis que se plantearon en la investigación fueron que sí existe relación entre satisfacción laboral y productividad dentro de las organizaciones; que la satisfacción en los departamentos administrativos y operativos es igual; y, que la satisfacción entre hombres y mujeres es similar.

Los investigadores trabajaron con una muestra de 120 personas, escogidas al azar en la ciudad de Ambato, Tungurahua, por ser una provincia con alto índice de producción. Se utilizó como instrumento de medición el test NTP 394.

Respecto a la metodología, la recolección de datos tomó varias semanas de visitas a empresas para aplicar el NTP 394. Los datos obtenidos del *test* muestran una satisfacción general del 70 %, una satisfacción intrínseca del 32 % y una satisfacción extrínseca del 38 %.

Los resultados de la investigación son:

- El nivel de satisfacción se ubica sobre la media normal en tres empresas analizadas.
- En el departamento administrativo, todas las empresas tienen un nivel de satisfacción aceptable; de igual manera en el departamento operativo.
- Los hombres y mujeres ubican su nivel de satisfacción laboral sobre la media aceptable; es decir, no existen diferencias significativas entre sexos.
- La productividad está relacionada con la mejora continua del sistema de gestión de calidad y los estándares de producción. Los resultados de la investigación indicaron una relación estrecha entre satisfacción laboral y productividad (Santos, 2012, pp. 14-23).

#### **2.4.5. Investigación 5. Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración.**

La investigación se llevó a cabo con el personal administrativo y de servicio de la Universidad Pública de la ciudad de Huelva, Inglaterra. El método de la investigación fue transversal y descriptivo. La población fue de 220 personas (funcionarios, laborales e internos) y la muestra de 80. El 55 % de la muestra lleva trabajando más de ocho años en la organización.

El instrumento utilizado para la investigación fue el *test* de satisfacción en el trabajo, de Warr, Cokk y Wall (1979), el cual permite detectar los aspectos extrínsecos e intrínsecos de las condiciones de trabajo.

Para realizar la investigación, primero se tomó contacto con el personal de administración y servicios con las características de la muestra, quienes posteriormente completaron el cuestionario de manera anónima.

Los resultados derivados de la investigación, son:

- Las mujeres muestran un mayor grado de satisfacción, debido a la oportunidad de crecimiento interno.

- Las personas de 45 años son las más satisfechas dentro de la universidad.
- Los funcionarios tienen menor nivel de satisfacción con los jefes inmediatos; los internos, menos satisfacción con el horario y estabilidad; y los trabajadores, con las condiciones físicas/poca atención que se les presta.
- Los trabajadores con más de ocho años se muestran más satisfechos por las condiciones físicas y su relación con el jefe inmediato

Las conclusiones de la investigación, son:

- Las condiciones de trabajo van de la mano con la satisfacción laboral (percepción de los trabajadores).
- Los trabajadores prefieren una organización con una buena estructura horizontal y cierto grado de autonomía
- Las mujeres están más satisfechas que los hombres, al igual que los trabajadores que lleven más tiempo en la organización.
- Es claro que debe mejorarse la satisfacción laboral para mejorar el funcionamiento y nivel de producción de la organización, pues la insatisfacción acarrea actitudes negativas por parte del personal (Alonso, 2008, pp. 25-31).

### **3. Objetivo**

#### **3.1. Objetivo General**

Describir los factores de riesgo psicosocial y analizar su posible afectación en el nivel de satisfacción laboral de una empresa productora de licores, situada en la ciudad de Ambato.

#### **3.2. Objetivo Especifico**

- Evaluar el nivel de satisfacción laboral en el personal de producción de una empresa de licores.
- Identificar los factores de riesgo psicosocial presentes en el área de producción.
- Encontrar la relación existente entre riesgos psicosociales y satisfacción laboral en los trabajadores del área de producción.

## **4. Pregunta**

¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial en el área de producción y de qué manera afectan en la satisfacción laboral de los trabajadores?

### **4.1. Hipótesis**

Los riesgos psicosociales afectan de manera directa a la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de una empresa productora de licores, ubicada en la ciudad de Ambato.

## 5. Método

### 5.1. Tipo de Diseño y Enfoque

Es un estudio de tipo cuantitativo, en el que se aplicarán dos *tests*: uno que mide la satisfacción laboral (NTP 394 Satisfacción Laboral: escala general de satisfacción), y otro que mide los riesgos psicosociales (NTP 443 Factores psicosociales: metodología de evaluación), ambos elaborados por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo y respaldados por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España.

El alcance de la investigación abarca hasta la parte descriptiva. La información que se obtenga de la aplicación de ambos *tests*, debe ser procesada y consolidada en una tabla completa de datos en *excel*, para que su análisis sea más fácil y comprensible. Con esto, más la información adicional de cada sujeto, se procede con el análisis de datos y la creación de tablas en donde se explican los resultados por cada subescala.

### 5.2. Muestra

La muestra está constituida por diez sujetos, estos son personas que trabajan en el área de producción de una empresa productora y comercializadora de licores en la ciudad de Ambato, que ocupan los cargos siguientes:

- 1 Jefe de mantenimiento
- 1 Ayudante de mantenimiento
- 1 Bodeguero de producto terminado
- 1 Bodeguero de materiales
- 6 Polifuncionales

Los puestos de trabajo de mayor rango, responsabilidad y carga de trabajo, según la Jefa de Producción, son:

- Jefe de mantenimiento.
- Bodeguero de producto terminado.

### **5.3. Recolección de Datos**

Para el estudio cuantitativo, se reunió a todo el personal de producción para explicar el objetivo y el procedimiento del estudio y de cada test, a fin de mantener una idea clara y despejar dudas.

Los *tests* se aplicaron de manera individual en un lugar cerrado y lejos de ruido, de tal modo que los datos sean óptimos. El tiempo promedio de duración para responder los dos *tests* fue de 45 minutos. Con la información obtenida se realizó una tabla en *Excel* con gráficas, para una mejor comprensión de los datos.

### **5.4. Procedimiento**

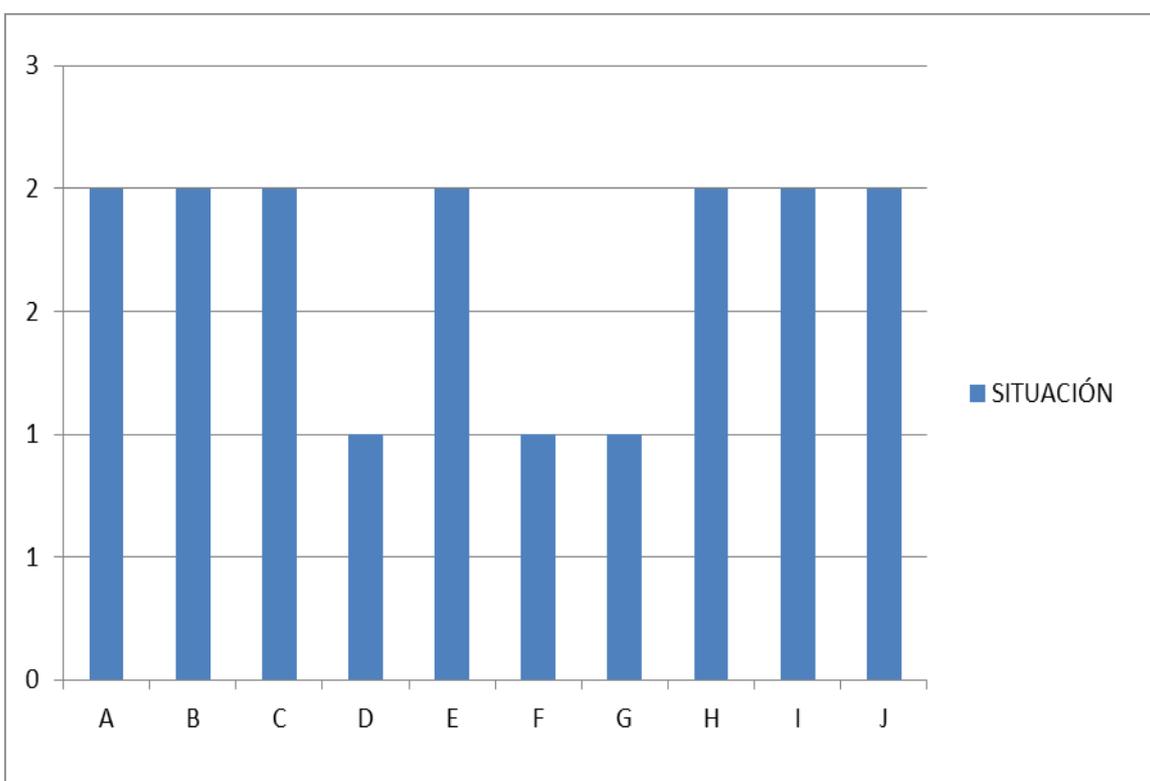
Antes de iniciar la investigación, se mantuvo una reunión con el gerente general de la empresa en la ciudad de Ambato, para informarle sobre el propósito de la investigación y los temas que se abarcarán, a la vez de solicitar la debida autorización para el desarrollo del estudio.

Posteriormente, se llevó a cabo una reunión con todos los empleados del área de producción de la empresa, en la ciudad de Ambato, en la cual se explicaron los aspectos generales de la investigación y el papel que ellos cumplirían al ser parte de la muestra de la investigación. Adicionalmente se les explicó el funcionamiento de los *tests* a aplicarse y se les pidió firmar un acuerdo o consentimiento.

Durante el proceso de investigación se obtuvieron datos que se tabularon con el fin de procesar la información y conocer el grado de satisfacción laboral del personal y el potencial de riesgos psicosociales. Para una mejor comprensión de los resultados, se realizaron gráficas y tablas, lo que constituye el primer indicador de esta investigación.

### 5.5. Análisis de Datos

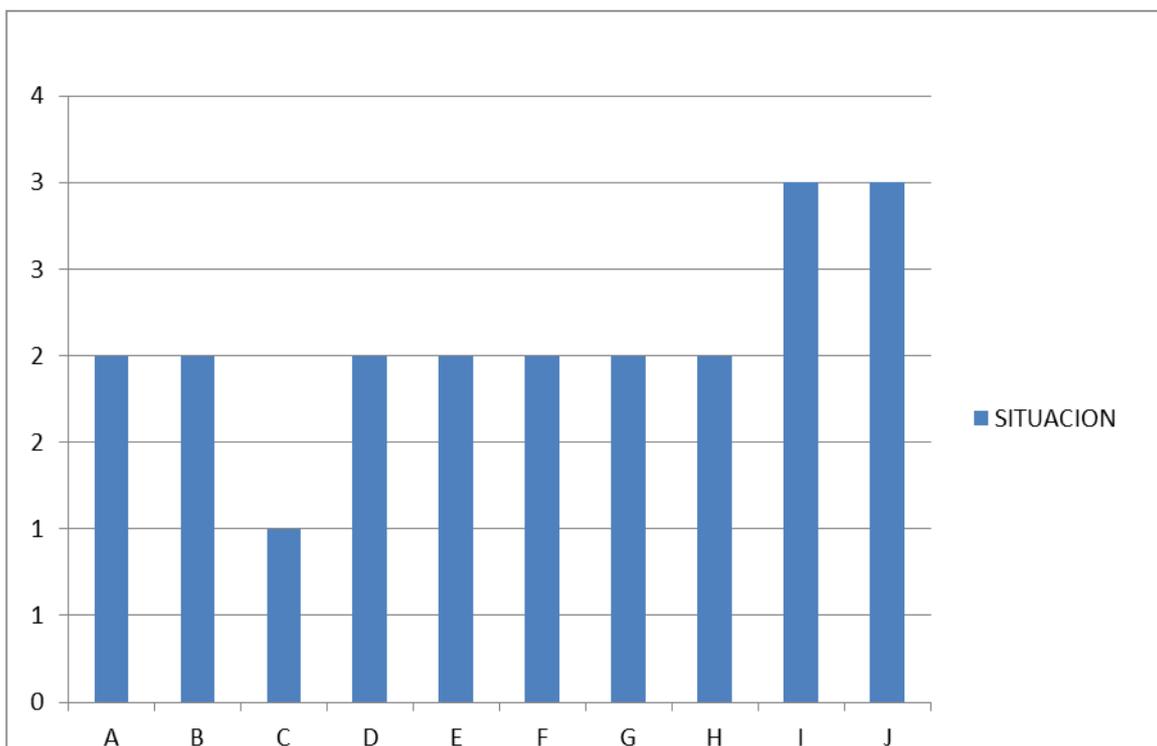
En la Figura 2. se observa que en los trabajadores de planta de la empresa de producción de licores, predominan niveles de satisfacción relacionados con carga mental, lo que significa que todos los encuestados aportan con el esfuerzo intelectual necesario para realizar sus funciones el día a día; cada uno conoce las funciones y características de su puesto de trabajo, por lo que no se genera confusión en la información, además que son conscientes del tiempo que tienen para realizar cada actividad en las diferentes máquinas (vidrio y cartón).



*Figura 2.* Subescala carga mental -NTP 443: Factores psicosociales

a. Resultados obtenidos del cuestionario NTP 443: Factores psicosociales, primera subescala: Carga mental. b. La muestra está compuesta por 10 sujetos indicados con letras de la A-J, y las escalas que indican los factores de riesgo psicosocial van del 1-10. c. Este gráfico indica que tres sujetos están ubicados en el número 1 (Satisfactorio) y siete sujetos están ubicados en el número 2 (Satisfactorio).

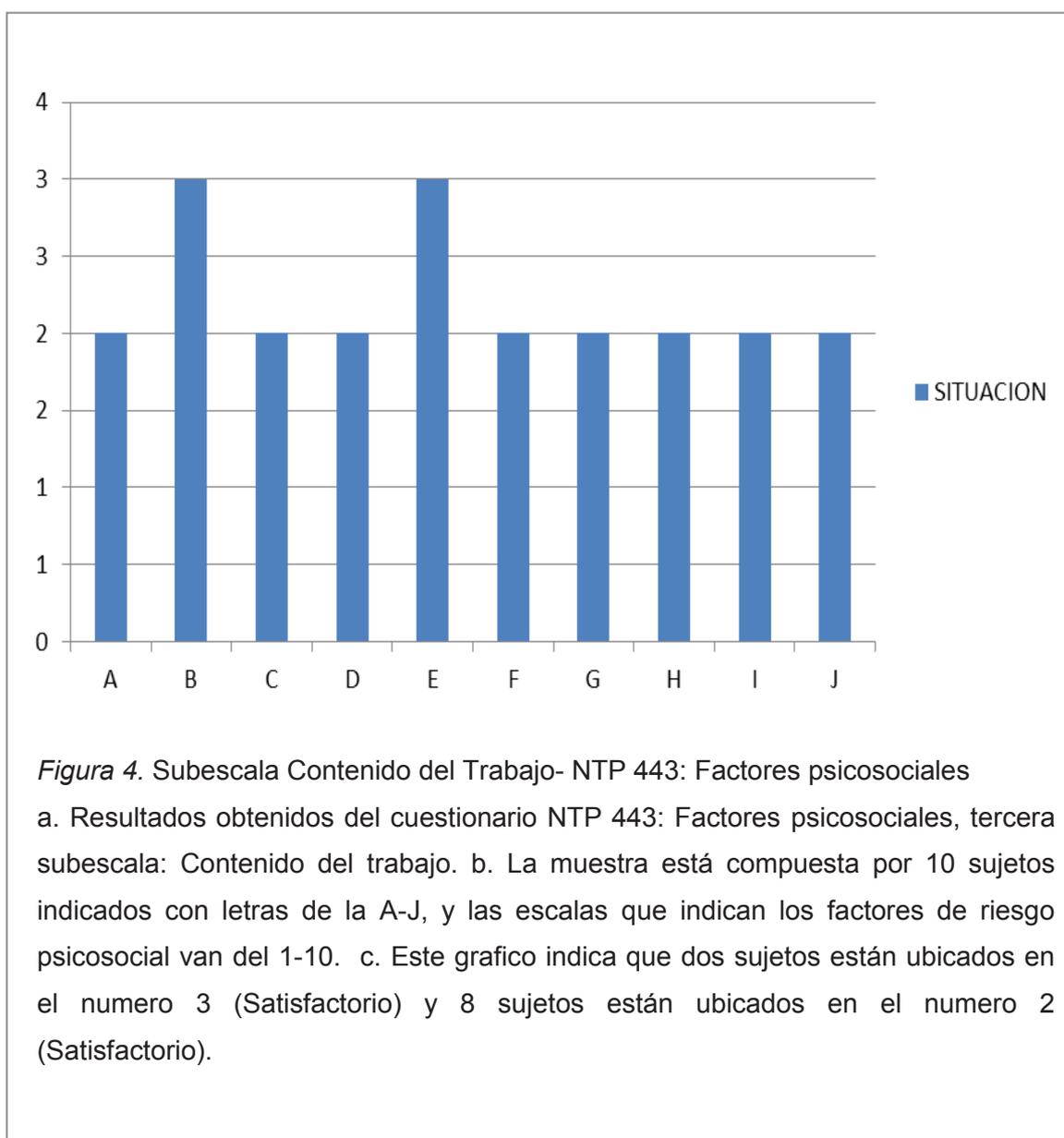
La Figura 3. muestra que el total de trabajadores del área de producción están satisfechos en lo que se refiere a autonomía temporal, a pesar que dos de ellos están en el número tres, acercándose al promedio (comprendido desde el número cinco). Esto refleja que los encuestados conocen su cronograma de trabajo, en donde se indican tiempos y descansos para las diferentes actividades.



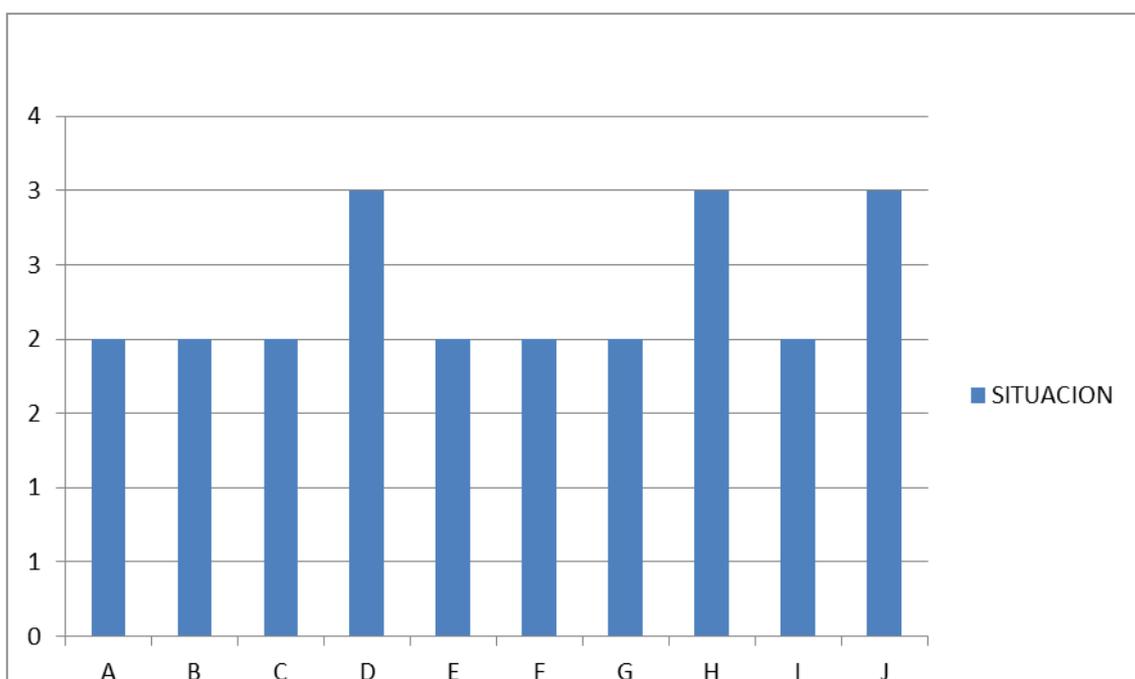
*Figura 3.* Subescala autonomía temporal- NTP 443: Factores psicosociales

a. Resultados obtenidos del cuestionario NTP 443: Factores psicosociales, segunda subescala: Autonomía temporal. La muestra está compuesta por 10 sujetos indicados con letras de la A-J, y las escalas que indican los factores de riesgo psicosocial van del 1-10. b. Este grafico indica que un sujeto está ubicado en el número 1 (Satisfactorio), siete sujetos están ubicados en el número 2 (Satisfactorio) y dos sujetos están ubicados en el número 3 (Satisfactorio).

En la Figura 4. se puede observar que los diez trabajadores de la fábrica de producción de licores están dentro del nivel “satisfactorio” respecto al contenido del trabajo. La gráfica muestra que hay dos picos que corresponden al número 3; sin embargo, se encuentran dentro del promedio del grupo. Así, se entiende que los diez sujetos reconocen que son esenciales en su puesto de trabajo, debido a que entre ellos se complementan para llegar a un solo resultado o producto final.

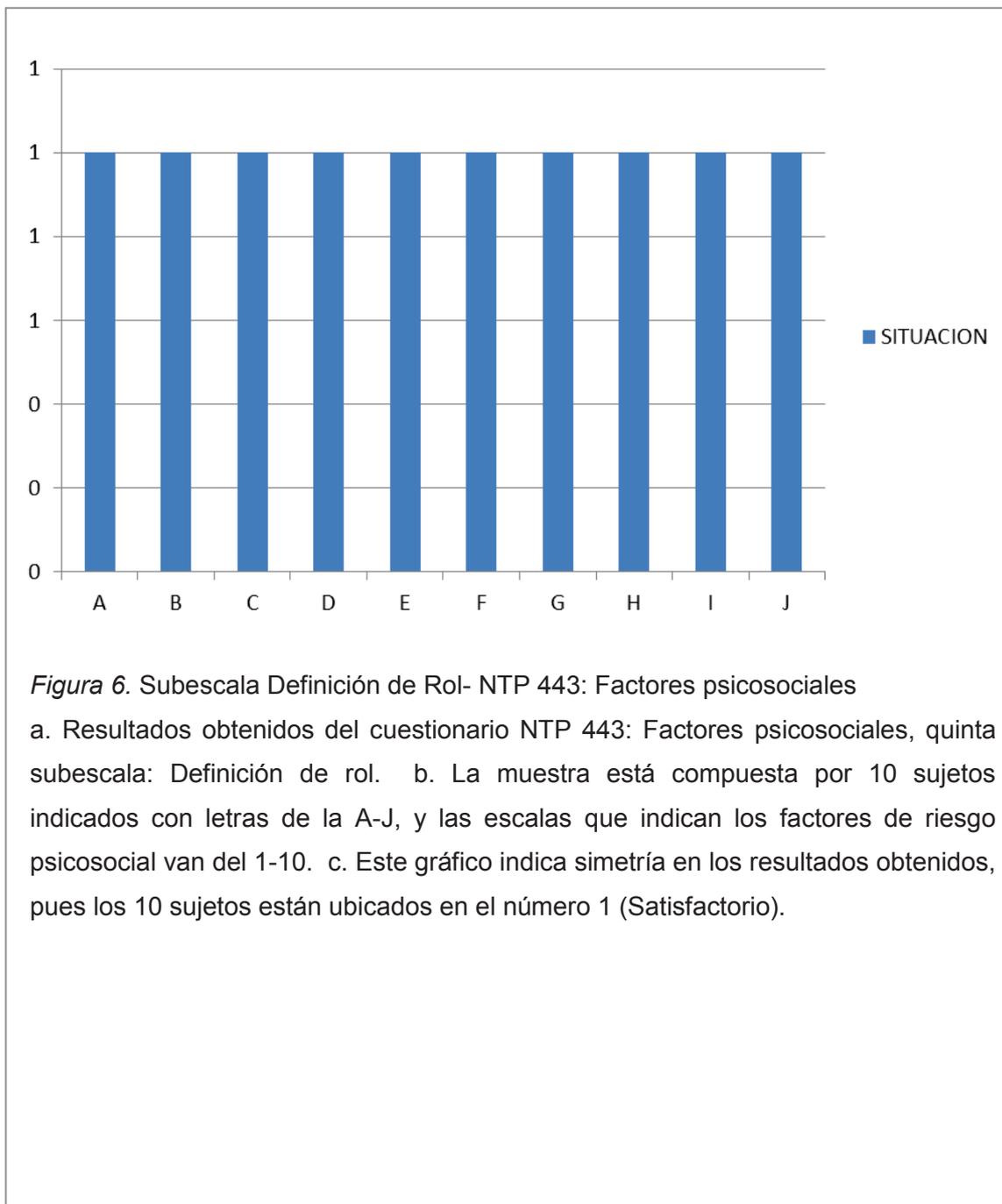


En la Figura 5. se observa que los diez trabajadores del área de producción de la empresa se encuentran dentro del nivel satisfactorio en lo que se refiere a los riesgos psicosociales. Esto implica que los sujetos tienen conocimiento y reconocen el poder de decisión que tienen en su puesto de trabajo, tomando en cuenta que hay ciertos cargos que tienen mayor poder de decisión, como el de bodeguero de producto terminado, bodeguero de materiales y el jefe de mantenimiento. Por este motivo es posible que los tres sujetos puntúen diferente a los trabajadores polifuncionales, lo que se refleja en los tres picos salientes en la gráfica.



*Figura 5.* Subescala Supervisión- Participación- NTP 443: Factores psicosociales  
a. Resultados obtenidos del cuestionario NTP 443: Factores psicosociales, cuarta subescala: Supervisión- participación. b. La muestra está compuesta por 10 sujetos indicados con letras de la A-J, y las escalas que indican los factores de riesgo psicosocial van del 1-10. c. Este gráfico indica que tres sujetos están ubicados en el número 3 (Satisfactorio) y siete sujetos están ubicados en el número 2 (Satisfactorio).

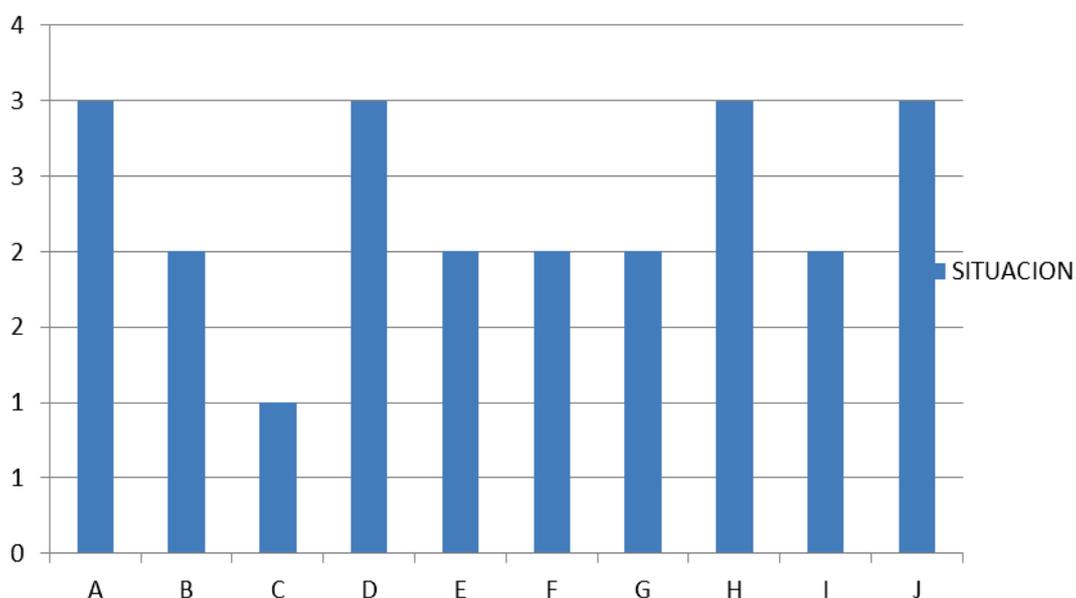
La Figura 6. deja apreciar una completa simetría e igualdad en los resultados obtenidos de la muestra total de los trabajadores, pues tienen completo conocimiento del rol que desempeñan dentro de la empresa. Esto puede obedecer principalmente a la antigüedad de los trabajadores, que es de un promedio de ocho años, tiempo necesario para conocer su puesto de trabajo y resolver los problemas más comunes que pueden darse.



*Figura 6.* Subescala Definición de Rol- NTP 443: Factores psicosociales

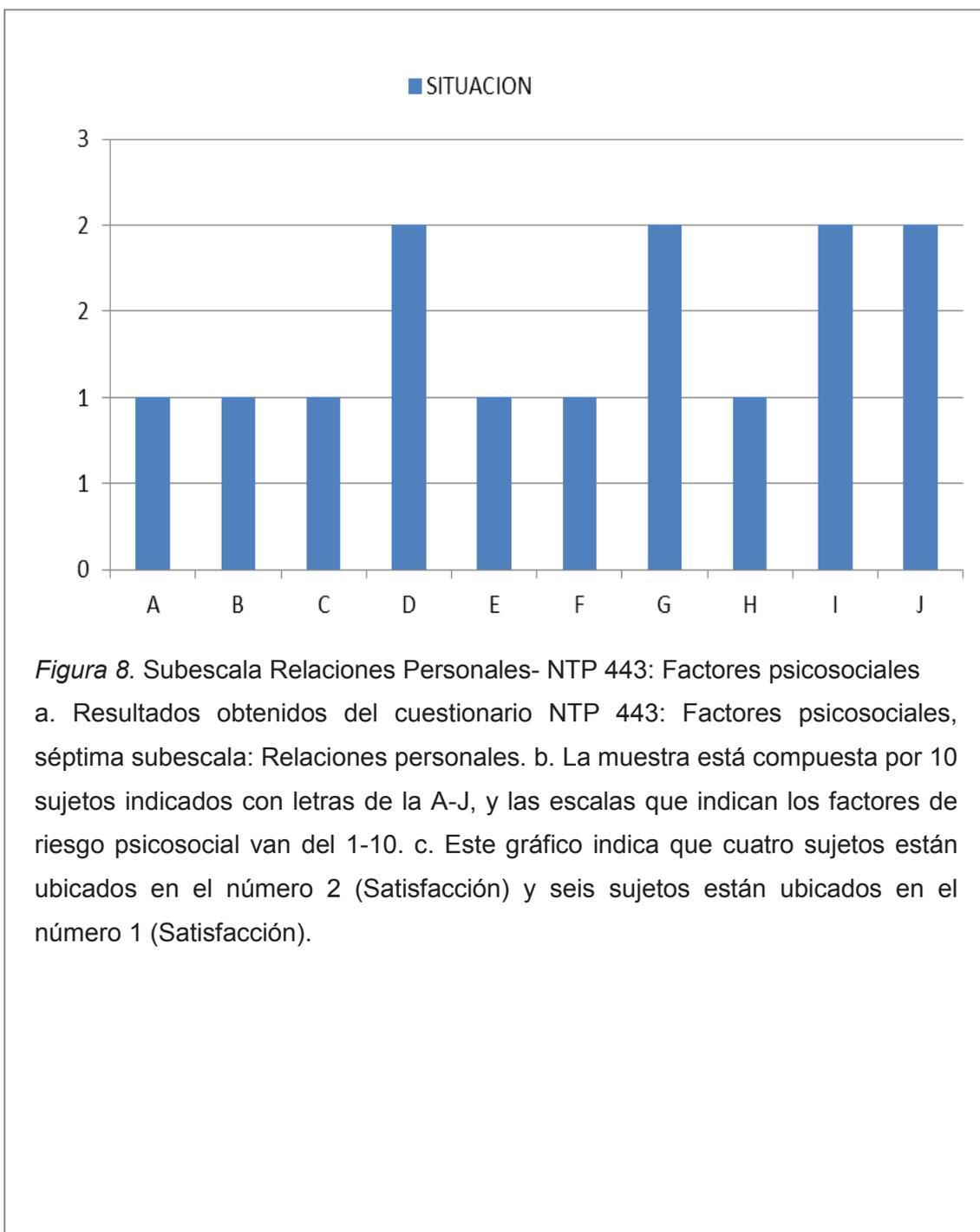
a. Resultados obtenidos del cuestionario NTP 443: Factores psicosociales, quinta subescala: Definición de rol. b. La muestra está compuesta por 10 sujetos indicados con letras de la A-J, y las escalas que indican los factores de riesgo psicosocial van del 1-10. c. Este gráfico indica simetría en los resultados obtenidos, pues los 10 sujetos están ubicados en el número 1 (Satisfactorio).

En la Figura 7. se observa que los trabajadores de planta de la empresa de licores ubicada en la ciudad de Ambato se encuentran satisfechos. En la escala de interés por el trabajo, se aprecia que hay varios resultados en toda la muestra, lo que pone en evidencia que la percepción del trabajador respecto a estabilidad laboral, desarrollo personal, promoción (ascensos) es diferente en cada uno. No obstante, ellos reconocen que la empresa se preocupa por cada uno y busca su crecimiento.

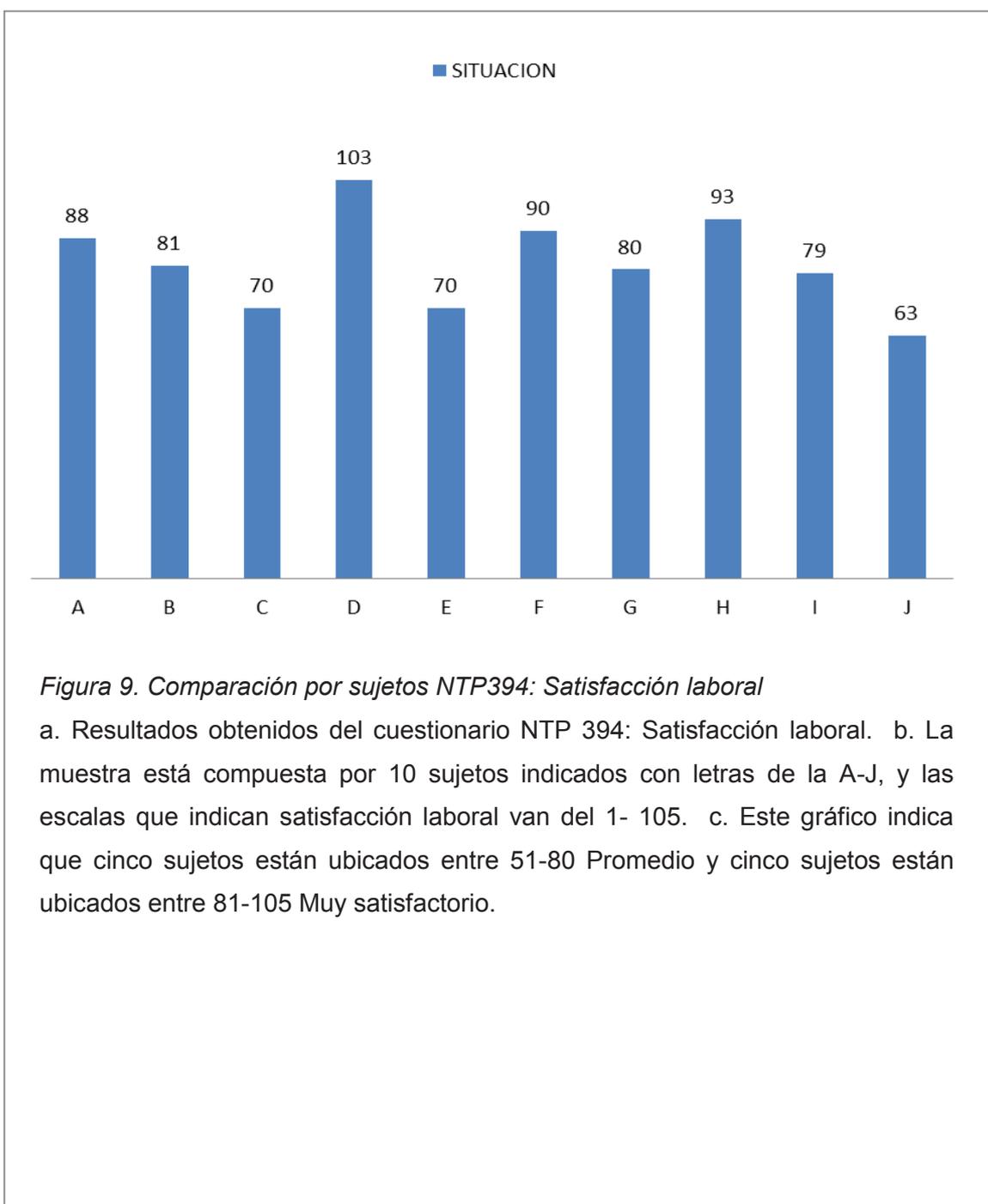


*Figura 7.* Subescala Interés por el trabajador- NTP 443: Factores psicosociales.  
a. Resultados obtenidos del cuestionario NTP 443: Factores psicosociales, sexta subescala: Interés por el trabajador. b. La muestra está compuesta por 10 sujetos indicados con letras de la A-J, y las escalas que indican los factores de riesgo psicosocial van del 1-10. c. Este gráfico indica que cuatro sujetos están ubicados en el número 3 (Satisfactorio), cinco sujetos están ubicados en el número 2 (Satisfactorio) y un sujeto está ubicado en el número 1 (Satisfactorio).

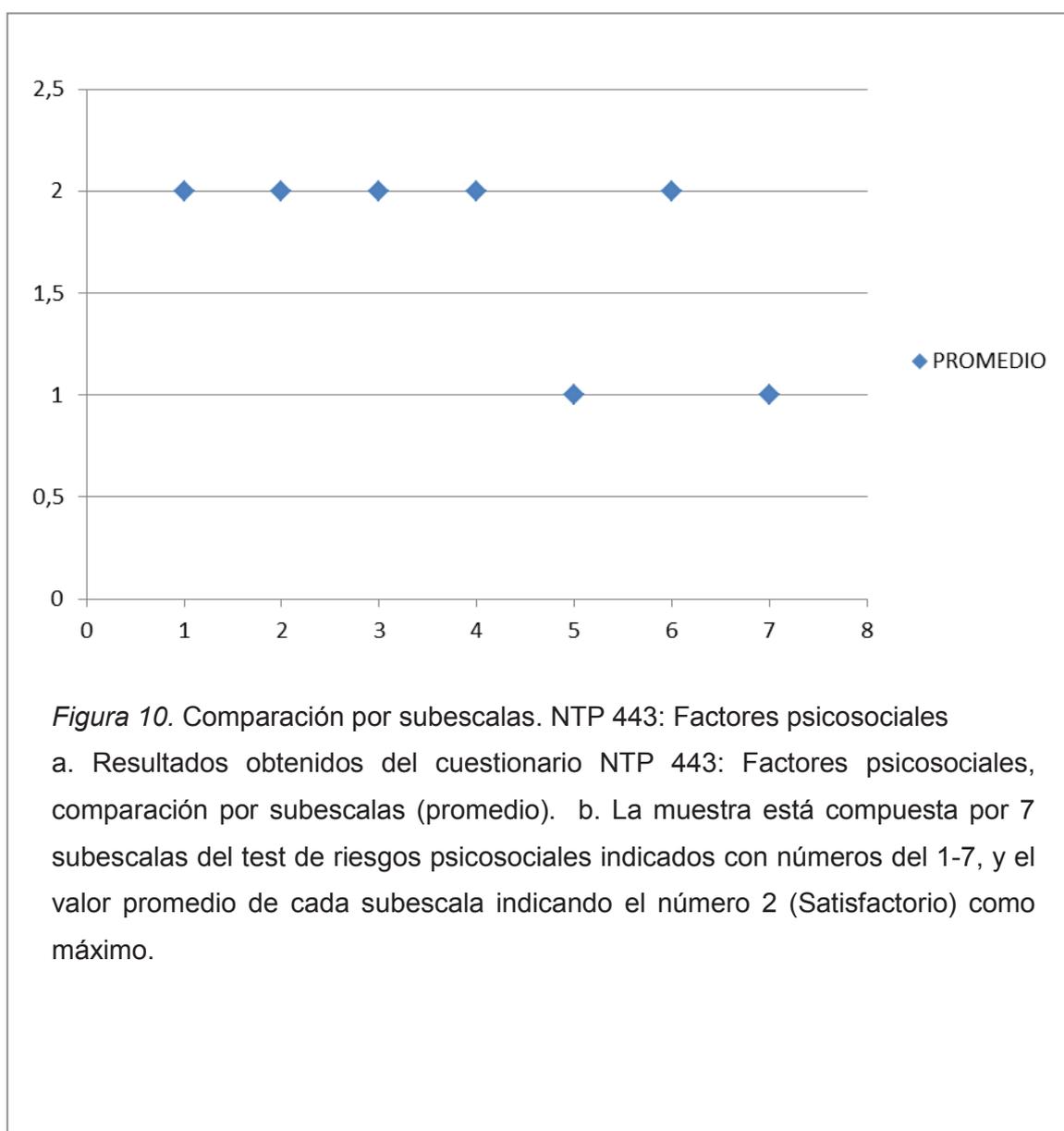
En la Figura 8. se observa que los trabajadores de la empresa de licores presentan similitud en sus respuestas, al referirse a que la comunicación interna es buena y eficaz, y contribuye a crear relaciones estables con los compañeros del área de producción y del área administrativa. Estos elementos crean un ambiente laboral adecuado en donde se puede interactuar sin miedos ni preocupaciones.



La Figura 9. muestra que los trabajadores de la empresa productora de licores de la ciudad de Ambato se encuentran divididos en dos grupos equitativos debido a sus resultados, pues un grupo se encuentra en un nivel promedio y el otro, en un nivel de “Muy satisfactorio”. A pesar de estas diferencias, se evidencia que los trabajadores se consideran satisfechos tanto intrínseca como extrínsecamente en sus puestos de trabajo.



En la Figura 10. se observa que los trabajadores de la empresa de licores de la ciudad de Ambato están en promedio “satisfechos” en lo concerniente a los factores psicosociales. Esto quiere decir que sus conductas y actitudes son las esperadas y adecuadas para su puesto de trabajo. Este resultado permite crear un ambiente de satisfacción laboral y tener un grupo motivado para la realización de sus tareas diarias. Respecto a la personalidad de los trabajadores, se evidencia que han desarrollado buenas relaciones y adaptación a su puesto de trabajo, por lo cual no se crea inconformidad individual ni colectiva dentro de la empresa.



## 6. Discusión y Conclusiones

### 6.1. Conclusiones

Con la información obtenida en la presente investigación, se pudo comprobar que los trabajadores del área de producción de la empresa productora de licores, situada en la ciudad de Ambato, se encuentran satisfechos con sus puestos de trabajo y consideran que las condiciones en las que se desarrollan son óptimas y adecuadas, de tal manera que no afectan su salud mental, su interacción con los compañeros de trabajo ni su interacción con sus familias. La información de carácter general, derivada de los dos *tests* aplicados durante la investigación, revela que el personal se encuentra satisfecho en su puesto de trabajo, generando una satisfacción intrínseca y extrínseca.

En términos generales, los resultados de toda la muestra utilizada en la investigación, obtenida a través de los *tests*, son buenos. Al analizar cada subescala de los *tests*, se encontró que pese a la congruencia y generalización de los resultados, existen variables mínimas que marcan diferencias.

La investigación se basó en dos *tests*, el de satisfacción laboral, cuyos resultados indican que todo el personal de producción se encuentra dentro del promedio y “Muy Satisfactorio” porque la empresa brinda un área de trabajo cómodo y apropiado; y, el test de riesgos psicosociales, que en sus resultados divide a la muestra en dos grupos iguales, el del promedio y “Muy Satisfactorio”, lo que muestra un personal satisfecho con su puesto de trabajo. En este último *test*, gráficamente se aprecia que la mayoría tiene resultados simétricos y no hay despuntes notorios.

Con toda la información obtenida a través de la aplicación de ambos *tests*, se determinó que sí existe una posible relación entre los riesgos psicosociales percibidos por el trabajador y su satisfacción laboral dentro de su puesto de trabajo. Se comprueba que estas dos áreas se complementan para

crear una percepción de seguridad, satisfacción, conformidad y aceptación del puesto de trabajo, mediante los resultados obtenidos en las investigaciones, en los cuales se marcan todas las áreas evaluadas como “satisfactorias”.

Los resultados obtenidos en el tema de satisfacción intrínseca e extrínseca indican que el trabajador de planta se encuentra satisfecho, lo que favorece el fortalecimiento y desarrollo de su potencial en el trabajo, con enfoque en el cumplimiento de metas y objetivos organizaciones, pero sin descuidar el tiempo y estabilidad con su familia y otros grupos externos a la empresa.

Las condiciones de trabajo son adecuadas para los diferentes cargos y puestos analizados, pues la empresa brinda a los trabajadores condiciones favorables que contribuyen a crear conductas y actitudes adecuadas y esperadas, y por tanto, un ambiente de bienestar, motivación laboral y satisfacción para realizar las diferentes actividades.

Los resultados de la investigación indican que en la subescala de “Definición de rol”, las diez respuestas son las mismas (Nivel: Satisfactorio), lo que la convierte en la única subescala que posee igualdad en los resultados, aspecto positivo que denota que el trabajador tiene pleno conocimiento de sus funciones dentro de la empresa, y se siente motivado y valorado por sus compañeros y los directivos de la empresa. En este punto se destaca el factor de la antigüedad laboral, la cual mantiene un promedio de ocho años, tiempo que permite conocer a la perfección las tareas y la organización. El personal con mayor dedicación y metas cumplidas ha ido escalando en la estructura jerárquica de la empresa, y por tanto, ha adquirido mayor conocimiento de las tareas, convirtiéndolos en personas capaces de formar al personal nuevo y de aportar con nuevas iniciativas, como disminuir pérdidas y errores, por ejemplo.

Por otro lado, en la subescala “Interés por el trabajador”, los resultados son diferentes, pero todos están ubicados en el nivel “satisfactorio”. La diferencia se da en los puntajes, debido a las percepciones individuales que tiene cada trabajador acerca de la promoción y el desarrollo personal dentro de la empresa.

Para la realización del presente estudio existió apertura e interés por parte de los directivos y el personal de producción de la empresa productora de licores. Los directivos entienden que los riesgos psicosociales representan un tema que afecta directamente al trabajador y por tanto, están poniendo mayor interés en el cumplimiento de las normas de seguridad industrial implementadas por el departamento regulador del IESS.

Con base en el análisis de datos e información, se considera imprescindible trabajar en condiciones seguras; ya que éstas son el pilar de la satisfacción laboral de los trabajadores e influyen de manera directa en las actividades diarias.

Se propone, entonces, realizar un plan de acción preventivo enfocado en las condiciones y contenido del trabajo, de manera tal que el trabajador sienta que es parte útil y esencial de la empresa y rinda con mayor eficiencia y compromiso laboral. La empresa deberá además, incluir en su planificación, todos los requerimientos que indica la Ley para mantenerse al día en las mejoras y cambios que se propongan en beneficio del trabajador.

Los trabajadores de la empresa deben poner mayor interés en el tema de salud y seguridad laboral, adoptándolo como parte de la cultura organizacional y difundiéndolo dentro y fuera de la empresa. Para esto, se deben realizar programas para informar sobre los riesgos psicosociales que se pueden generar en este tipo de negocio, específicamente en el área de producción, y la forma en que éstos afectan a nivel personal y laboral.

Respecto a la empresa y sus directivos, es necesario mejorar los manuales de funciones del personal de producción, con el objeto de que incluyan las competencias del cargo y los riesgos laborales más comunes a los cuales está expuesto cada puesto de trabajo.

Es recomendable poner mayor interés en la parte emocional, psicológica y social de cada trabajador de la empresa, ya que esto genera mayor sentimiento de pertenencia y compromiso. Es importante mejorar las relaciones trabajador-empleador, con el fin de crear canales de comunicación interna más eficientes. También se puede iniciar con reuniones entre el trabajador y el empleador, con miras a generar un mayor vínculo de trabajo, puesto que se genera menor responsabilidad para el jefe y mayor sentimiento de pertenencia e importancia para el empleado.

Para finalizar, debe considerarse que tanto el departamento de Talento Humano, como el Jefe de Producción de la empresa, deben realizar evaluaciones periódicas del nivel de satisfacción intrínseca y extrínseca del personal, enfocándose principalmente en el tema de actitud laboral, salud psíquica, conductas laborales (ausentismo, rotación, ascenso), con el objeto de tomar acciones oportunas y prevenir riesgos laborales.

## REFERENCIAS

- Abrajan, M., Contreras, J., Montoya, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. Recuperado el 10 de marzo de 2014 de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29214108>
- Alonso, P. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. Recuperado el 25 de mayo de 2014 de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1576-59622008000100002&script=sci\\_arttext](http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1576-59622008000100002&script=sci_arttext)
- Constitución Política del Ecuador. (2008). Montecristi.
- Bastidas, R. (2013). *Factores de riesgo psicosocial a través del método F PSICO en una empresa de automoción*. Recuperado el 25 de mayo de 2014 de <http://academica-e.unavarra.es/bitstream/handle/2454/8326/Rebeca%20Bastida.pdf?sequence=1>
- Cavalcante, J. (2004). Universidad Autònoma de Barcelona. Recuperado el 3 de diciembre de 2013 de <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/5042/jjcs1de1.pdf;jsessionid=1D65247F1A08EC6B1ED15FEC24120E91.tdx2?sequence=1>
- Cavassa, C. (2005). *Seguridad Industrial. Un enfoque integral*. Mèxico:Limusa.
- Corrales, M., Tovalin, H. y Rodriguez, M. (2011). *Percepción del riesgo sobre Protección y Pérdida auditiva en trabajadores expuestos a ruido de trabajo*. Ciencia y Trabajo. 31 (1) 1-4.
- Cortez, J. (2007). *Técnicas de prevención de riesgos laborales-Seguridad e higiene del trabajo*. Madrid: Tebar.
- Decreto Ejecutivo No. 2393 (1986, 17 de noviembre). Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente Laboral. Registro Oficial No 565.
- Fonseca, Y. (2010). Estudio de la satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Comercializadora y Distribuidora de Medicamentos (Emcomed) de la provincia de Granma. Recuperado el 10 de marzo de 2014 de [http://bvs.sld.cu/revistas/rst/vol11\\_2\\_10/rst02210.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/rst/vol11_2_10/rst02210.htm)

- Forastieri, V. (2005). *Condiciones de trabajo, seguridad y salud*. Recuperado el 2 de diciembre de 2013 de [http://oit.org.pe/WDMS/bib/publ/libros/manual\\_buenas\\_practicas\\_td\[3\].pdf](http://oit.org.pe/WDMS/bib/publ/libros/manual_buenas_practicas_td[3].pdf).
- Gómez, P., Hernández, J. y Méndez. (2014). Factores de riesgo psicosocial. Satisfacción laboral en una empresa chilena del área de la minería. Recuperado el 29 de Julio de 2014 de [http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-24492014000100003&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-24492014000100003&script=sci_arttext)
- Instituto Nacional de Salud e Higiene en el Trabajo INSHT. (2006). *Cuestionario del método de evaluación de factores psicosociales*. Recuperado el 28 de julio de 2014 de <http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/anexo7.shtml>
- Lahera, M. y Gòngora, J. (2002). *Factores psicosociales- Identificación de situaciones de riesgo*. Recuperado el 10 de enero de 2014 de <http://www.ual.es/GruposInv/Prevencion/evaluacion/procedimiento/F.%20Factores%20Psicosociales.pdf>
- Leñero, M. y Solís, G. (2012). *Clasificación de Factores de Riesgo*. Recuperado el 10 de febrero de 2014 de <http://www.facmed.unam.mx/deptos/salud/censenanza/spivst/spiv/seis.pdf>
- López, F., Carrión, M., Pando, M. y Del Ángel, E. (2008). *Diagnóstico psicosocial en una empresa siderometalúrgica española*. Recuperado el 25 de mayo de 2014 de [http://bvs.sld.cu/revistas/rst/vol9\\_1\\_08/rst07108.html](http://bvs.sld.cu/revistas/rst/vol9_1_08/rst07108.html)
- Mcgraw-Hill (1998). *Factores de riesgo derivados de las condiciones de trabajo*. Recuperado el 7 de febrero de 2014 de <http://www.mcgraw-hill.es/bcv/guide/capitulo/8448171586.pdf>
- Moreno, B. y Báez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Recuperado el 10 de febrero de 2014 de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20Oriesgos%20psico.pdf>

- Ministerio de Relaciones Laborales. (2013). *Factores y riesgos laborales- introducción a la evaluación*. Recuperado el 4 de Enero 2014 de: <http://www.relacioneslaborales.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/NT-25-Factores-y-Riesgos-Psicosociales.pdf>
- Navarro, F. (2013). Las técnicas de prevención de riesgos laborales. Recuperado el 4 de Enero 2014 de: <http://revistadigital.inesem.es/energia-medioambiente-prl/las-tecnicas-de-prevencion-de-riesgos-laborales/>
- Navarro, F. (2013). *Técnicas de prevención de riesgos laborales- higiene industrial*. Recuperado el 4 de enero de 2014 de <http://revistadigital.inesem.es/energia-medioambiente-prl/tecnicas-de-prevencion-de-riesgos-laborales-higiene-industrial/>
- Organización Internacional del Trabajo. (1984). *Factores Psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención*. Recuperado el 10 de febrero de 2014 de [http://biblioteca.uces.edu.ar/MEDIA/EDOCS/FACTORES\\_Texto.pdf](http://biblioteca.uces.edu.ar/MEDIA/EDOCS/FACTORES_Texto.pdf)
- Organización Mundial de la Salud. (1995). *Prevención de riesgos laborales*.
- Región de Murcia. (2011). Observatorio de Prevención de Riesgos Laborales- Psicología. Recuperado el 15 de enero de 2014 de [http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=3977&IDTIPO=11&RASTRO=c740\\$m](http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=3977&IDTIPO=11&RASTRO=c740$m)
- Rentería, J., Fernández, E., Tenjo, A. y Uribe, A. (2008). *Identificación de factores psicosociales de riesgo en una empresa de producción*. Recuperado el 25 de mayo de 2014 de <http://revistas.usta.edu.co/index.php/Diversitas/article/viewFile/697/665>
- Rojas, E., Domínguez, A., Rodríguez, J., Macías, B., García, L., Clapé, O., Azaleo, C. y Fong, O. (2006). *Identificación y prevención de riesgos de origen químico en centros laborales de Santiago de Cuba*. Recuperado el 10 de abril de 2014 de [http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1315-01382006000100007&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1315-01382006000100007&script=sci_arttext)

- Santos, J. (2012). *Satisfacción laboral y productividad en empresas de Ambato*. Recuperado el 25 de mayo de 2014 de <http://trabajos82/satisfaccion-laboral-y-productividad-empresas-ambato/satisfaccion-laboral-y-productividad-empresas-ambato.shtml#ixzz32y8FDESO>
- Unión General de Trabajadores UGT. (2008). *Proceso de evaluación en riesgos psicosociales*. Madrid. Recuperado el 10 de enero de 2014 de <http://www.feteugt.es/data/images/2012/salud%20laboral/proceso%20evaluacion%20riesgos%20psicosociales.pdf>
- Velasco, M. y Noriega, M. (2006). *Evaluación de las causas de accidentes y enfermedades en una industria manufacturera de vidrio*. Recuperado el 11 de marzo de 2014 de [http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1315-01382006000100002&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1315-01382006000100002&script=sci_arttext)
- Viamontes. (2010). *Contribuciones a las ciencias sociales*. Recuperado el 3 de diciembre de 2014 de <http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>

## **ANEXOS**

## ***Anexo 1. Consentimiento Informado para Participantes de Investigación***

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes de una clara explicación de la naturaleza de esta investigación, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Elida Santana, de la Universidad de las Américas estudiante de Psicología Organizacional. La meta de este estudio es conocer los riesgos psicosociales y su posible afectación en el nivel de satisfacción laboral del personal de producción de una empresa productora de licores.

Se le pedirá responder a los *tests* asignados. Esto tomará aproximadamente 45 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma.

Desde ya le agradecemos su participación.

---

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Elida Santana. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es conocer los riesgos psicosociales y su posible afectación en el nivel de satisfacción laboral del personal de producción de una empresa productora de licores.

Me han indicado también que tendré que responder a los dos *tests* asignados en un periodo de 45 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

---

Nombre del Participante

Firma del Participante

Fecha

## Anexo 2. NTP 394- Satisfacción laboral: escala general de satisfacción

Año: 199••



### 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 Hopppock 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 PRODUCEN INSATISFACCIÓN |  |
| <b>SATISFACTORES</b>                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realización exitosa del trabajo.</li> <li>• Reconocimiento del éxito obtenido por parte de los directivos y compañeros.</li> <li>• Promociones en la empresa, etc.</li> </ul> | <b>INSATISFACTORES</b>                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de responsabilidad.</li> <li>• Trabajo rutinario y aburrido, etc.</li> </ul>                                  |
|  |  |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Status elevado.</li> <li>• Incremento del salario.</li> <li>• Seguridad en el trabajo, etc.</li> </ul>              |
|  |  |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Malas relaciones interpersonales.</li> <li>• Bajo salario.</li> <li>• Malas condiciones de trabajo, etc.</li> </ul> |

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 | Insatisfecho | Neutral | 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 respondientes 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, posicionándose 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              |
| Coefficiente 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***            | - 0,35***               | - 0,33***               |
| AUTÓNOMÍA 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                | 19,9 %                  | 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       | 68,9 %                  | 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 %               | 25,8 %           |
| 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 %                  | 48,8 %               | 20,0 %           |
| RELACIONES PERSONALES       | 70,0 %                  | 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 3. NTP 443- Factores psicosociales: metodología de evaluación

Año: 199-



## NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación



Facteurs psychosociaux: méthodologie d'évaluation  
Psychosocial Factors: Assessment methodology

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:

Félix Martín Daza  
Ldo. en Psicología

Jesús Pérez Bilbao  
Ldo. en Psicología

CENTRO NACIONAL DE CONDICIONES DE TRABAJO

### Introducción

El concepto de factores psicosociales hace referencia a aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo. Así pues, unas condiciones psicosociales desfavorables están en el origen de la aparición tanto 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.

Las consecuencias perjudiciales sobre la salud o el bienestar del trabajador que se derivan de una situación en las que se dan unas condiciones psicosociales adversas o desfavorables son el estrés (con toda la problemática que lleva asociada), la insatisfacción laboral, problemas de relación, desmotivación laboral, etc.

Ante una determinada condición psicosocial laboral adversa no todos los trabajadores desarrollarán las mismas reacciones. 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 que sufrirá. Así, estas características personales también tienen un papel importante en la generación de problemas de esta naturaleza.

Tanto en el trabajo como fuera de él, las personas se ven expuestas a una gran cantidad de factores que ponen a prueba su capacidad de adaptación. Esta capacidad es limitada: así, el efecto sinérgico de estos factores sobre la persona van minando su capacidad de resistencia o de adaptación, de manera que, tal vez, un aspecto, en principio nimio, sea el que desencadene una reacción en la persona. Este método evalúa aquellos aspectos que se han destacado por su capacidad para minar esa resistencia.

La importancia que se otorga a la percepción y atribución que un colectivo de trabajadores posee acerca de ciertas condiciones psicosociales que se dan en su trabajo como forma adecuada de valoración de tales condiciones, se realiza en función del siguiente presupuesto: la realidad psicosocial hace referencia no tanto a las condiciones que objetivamente se dan sino a cómo son percibidas y experimentadas por la persona.

El método que se presenta ha sido editado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, en formato de AIP (Aplicación Informática para la Prevención), con la denominación de Factores Psicosociales. Método de evaluación. La AIP contiene el cuestionario, el programa informático para la obtención de los distintos perfiles e instrucciones detalladas para la correcta utilización del método.

### Cuestionario

El cuestionario del método de factores psicosociales está compuesto por 75 preguntas con la que se obtiene información acerca de 7 factores, cada uno de los cuales es evaluado en una escala de puntuación de rango entre 0 y 10.

Las preguntas planteadas en el cuestionario son de respuesta cerrada previamente codificadas.

## Descripción de los factores psicosociales

El método estudia los siguientes factores: carga mental, autonomía temporal, contenido del trabajo, supervisión-participación, definición de rol, interés por el trabajador, relaciones personales.

### Carga mental

Por carga mental se entiende el grado de movilización, el esfuerzo intelectual que debe realizar el trabajador para hacer frente al conjunto de demandas que recibe el sistema nervioso en el curso de realización de su trabajo. Este factor valora la carga mental a partir de los siguiente indicadores:

- Las presiones de tiempo, contempladas a partir del tiempo asignado a la tarea, la recuperación de retrasos y el tiempo de trabajo con rapidez.
- Esfuerzo de atención. Éste viene dado, por una parte, por la intensidad o el esfuerzo de concentración o reflexión necesarios para recibir las informaciones del proceso y elaborar las respuestas adecuadas y por la constancia con debe ser sostenido este esfuerzo. El esfuerzo de atención puede incrementarse en función de la frecuencia de aparición de posibles incidentes y las consecuencias que pudieran ocasionarse durante el proceso por una equivocación del trabajador. Este aspecto es evaluado considerando la intensidad de la atención y el tiempo que debe mantenerse y aspectos que la incrementan como la frecuencia y las consecuencias de los errores.
- La fatiga percibida. La fatiga es una de las principales consecuencias que se desprenden de una sobrecarga de las exigencias de la tarea.
- El número de informaciones que se precisan para realizar la tarea y el nivel de complejidad de las mismas son dos factores a considerar para determinar la sobrecarga. Así, se mide la cantidad de información manejada y la complejidad de esa información.
- La percepción subjetiva de la dificultad que para el trabajador tiene su trabajo.

### Autonomía temporal

Este factor se refiere a La discreción concedida al trabajador sobre la gestión de su tiempo de trabajo y descanso. Se pregunta al trabajador sobre la elección del ritmo o de la cadencia de trabajo y de la libertad que tiene para alternarlos si lo desea, así como respecto a su capacidad para distribuir sus descansos.

### Contenido del trabajo

Con el término "contenido del trabajo" se hace referencia al grado en que el conjunto de tareas que desempeña el trabajador activan una cierta variedad de capacidades, responden a una serie de necesidades y expectativas del trabajador y permiten el desarrollo psicológico del mismo.

Las preguntas referentes a este factor pretenden ver en qué medida el trabajo está compuesto por tareas variadas y con sentido, implica la utilización de diversas capacidades del trabajador, está constituido por tareas monótonas o repetitivas o en qué medida es un trabajo que resulte importante, motivador o rutinario.

### Supervisión-participación

Este factor define el grado de autonomía decisional: el grado de la distribución del poder de decisión, respecto a distintos aspectos relacionados con el desarrollo del trabajo, entre el trabajador y la dirección.

Este factor se evalúa a partir de la valoración que el trabajador otorga al control ejercido por la dirección y el grado de participación efectiva respecto a distintos aspectos del trabajo así como por la valoración que el trabajador realiza de distintos medios de participación.

### Definición de rol

#### Cuadro 1: Relación de factores y subfactores

Este factor considera los problemas que pueden derivarse del rol laboral y organizacional otorgado a cada trabajador y es evaluado a partir de dos cuestiones:

- La ambigüedad de rol. Se produce ésta cuando se da al trabajador una inadecuada información sobre su rol laboral u organizacional.
- La conflictividad de rol. Existe conflictividad entre roles cuando existen demandas de trabajo conflictivas o que el trabajador no desea cumplir. Pueden darse conflictos entre las demandas de la organización y los valores y creencias propias, conflictos entre obligaciones de distinta gente y conflictos entre tareas muy numerosas o muy difíciles.

## Interés por el trabajador

Este factor hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador o bien si la consideración que tiene del trabajador es de carácter instrumental y a corto plazo. La preocupación personal y a largo plazo tiende a manifestarse en varios aspectos: asegurando estabilidad en el empleo, considerando la evolución de la carrera profesional de los trabajadores, facilitando información de los aspectos que le puedan concernir y facilitando formación a los trabajadores. Por ello, se evalúan aspectos relativos a la promoción, formación, información y estabilidad en el empleo.

## Relaciones personales

Este factor mide la calidad de las relaciones personales de los trabajadores y es evaluado a través de tres conceptos. Se indaga hasta qué punto es posible la comunicación con otros trabajadores: se hace referencia a la calidad de las relaciones que el trabajador tiene con los distintos colectivos con los que puede tener contacto y se valoran las relaciones que se dan generalmente en el grupo de trabajo. (Ver cuadro 1)

## Aplicaciones del método

Debe destacarse cinco posibles aplicaciones del método de factores psicosociales:

### a. Para la evaluación de situaciones concretas

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 presenta unos determinados factores psicosociales en un grupo concreto, lo que permite realizar un diagnóstico de las condiciones psicosociales de ese grupo.

### b. 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.

### c. Para diseñar cambios (contenido, magnitud y dirección) y priorizar actuaciones

De cara a llevar a cabo algunos cambios en las 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 con la que ha de llevarse a cabo esa acción 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.

### d. 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 que se realicen y, por otra, observar las diferencias que a este nivel se dan entre distintos grupos.

### e. 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.

## Presentación de resultados

El método ha sido concebido para obtener valoraciones grupales de trabajadores en situaciones relativamente homogéneas; se

### CARGA MENTAL (CM)

Subfactor CM1: presiones de tiempo y retrasos

- tiempo asignado a la tarea (pregunta 3)
- recuperación de retrasos (p4)
- tiempo de trabajo con rapidez (p5)

Subfactor CM2: esfuerzo de atención

- tiempo de atención (p1)
- intensidad de la atención (p2)
- frecuencia de errores (p6)
- consecuencia de los errores (p7)

Subfactor CM3: fatiga nerviosa

- fatiga (p6)

Subfactor CM4: cantidad y complejidad de la información

- cantidad de información (p9)
- complejidad de la información (p10)

Subfactor CM6: dificultad de la tarea

- dificultad de la tarea (p11)

### AUTONOMÍA TEMPORAL (AT)

Subfactor AT1: posibilidades de abandono momentáneo del trabajo (p12)

Subfactor AT2: distribución de pausas (p13)

Subfactor AT3: determinación del propio ritmo (p14)

Subfactor AT4: variación del ritmo (p15)

### CONTENIDO DEL TRABAJO (CT)

Subfactor CT1: capacidades utilizadas (p16 a p25)

Subfactor CT2: repetitividad (p26)

Subfactor CT3: importancia del trabajo (p27)

Subfactor CT4: variedad del trabajo (p28)

Subfactor CT5: trabajo rutinario (p29)

Subfactor CT6: motivación por el trabajo (p30)

Subfactor CT7: importancia del trabajo para otros (p31 a p34)

### SUPERVISIÓN-PARTICIPACIÓN (SP)

Subfactor SP1: supervisión (p35 a p40)

Subfactor SP2: medidas de participación (p41 a p45)

Subfactor SP3: grados de participación (p46 a p51)

### DEFINICIÓN DE ROL (DR)

Subfactor DR1: ambigüedad de rol (p52 a p58)

Subfactor DR2: contitividad de rol (p59 a p62)

### INTERÉS POR EL TRABAJADOR (IT)

Subfactor IT1: promoción (p63)

Subfactor IT2: formación (p64)

Subfactor IT3: medios de información (p65 a p68)

Subfactor IT4: estabilidad en el empleo (p69)

### RELACIONES PERSONALES (RP)

Subfactor RP1: posibilidad de comunicarse (p70)

Subfactor RP2: calidad de las relaciones (p71 a p74)

Subfactor RP3: relaciones de grupo (p75)

pretende conocer la situación de una serie de factores que afectan a un área organizativa (departamento, sección, grupo de trabajo ... ) compuesta por varios trabajadores. Por ello, aunque, técnicamente sea posible, es desaconsejable trabajar con resultados individuales.

La puntuación grupal se obtiene a partir de las puntuaciones de cada sujeto en cada factor y, esta, a su vez, de las respuestas a las preguntas que conforman cada factor. En general, las preguntas contribuyen de manera distinta a la puntuación final de su factor. Igualmente, cada opción de respuesta tiene distinto valor. La distinta aportación de cada pregunta (y dentro de cada una de estas, de cada opción de respuesta) se ha establecido a partir de dos criterios:

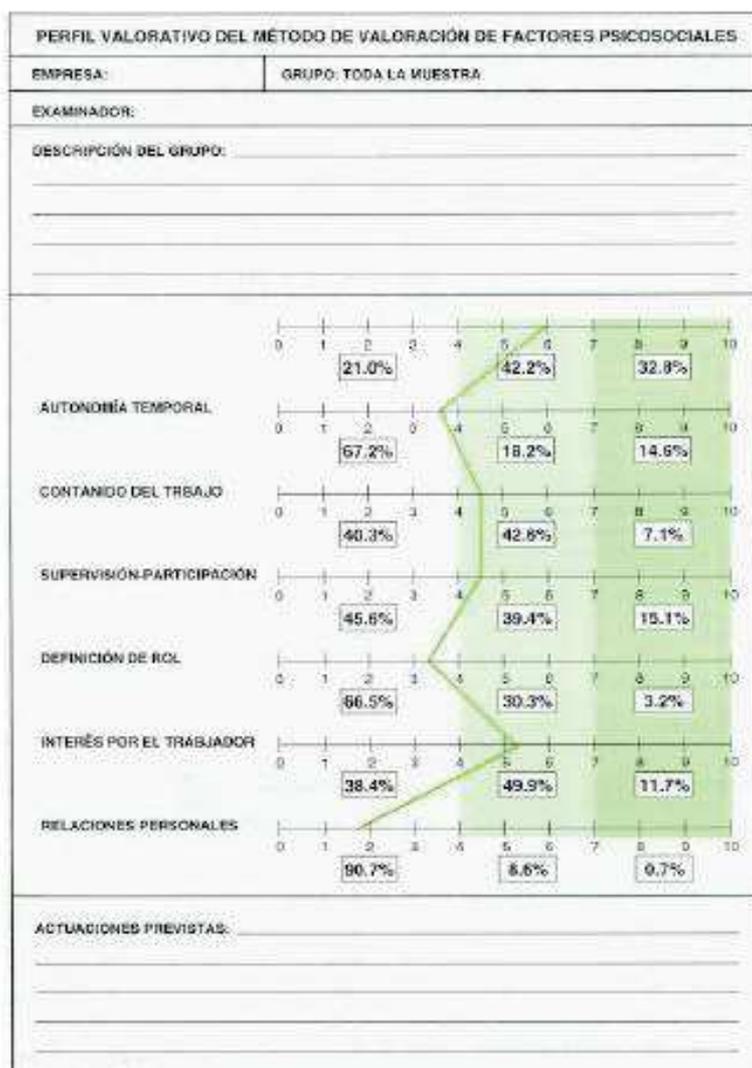
- Por la importancia del aspecto que mide una pregunta establecida teóricamente en función de la importancia que han dado a ese aspecto distintos estudios y metodologías consultadas para la elaboración de este método.
- Por la relación que las preguntas han mostrado experimentalmente con variables como el absentismo, la insatisfacción laboral y la sintomatología psicósomática.

El método presenta los resultados en dos diferentes formatos: por un lado se ofrecen las medias del colectivo analizado para cada uno de los factores (Perfil Valorativo) y, por otro, se ofrece el porcentaje de contestación a cada opción de respuesta de cada pregunta (Perfil Descriptivo).

### Perfil Valorativo

Ofrece la media de las puntuaciones del colectivo analizado para cada uno de los factores psicosociales de los que consta el método. Estas puntuaciones son trasladadas a un perfil gráfico (ver Tabla 1) en el que se presenta una escala de valores comprendida entre 0 y 10 para cada factor.

**Tabla 1: Perfil valorativo**



En este perfil se distinguen tres diferentes tramos que indican distintas situaciones de riesgo:

1. Situación satisfactoria (desde 0 a 4 puntos).
2. Situación intermedia (desde 4 a 7 puntos). Las condiciones existentes pueden generar molestias a un cierto número de trabajadores pero no son lo suficientemente graves como para demandar una intervención inmediata. Sin embargo, es una situación que es preciso subsanar en cuanto sea posible, ya que estos factores pueden resultar, en el futuro, fuentes de problemas.
3. Situación nociva (desde 7 a 10 puntos). Los factores cuya puntuación está comprendida en este tramo requieren una intervención en el plazo más breve posible. Es previsible que en situaciones de este tipo exista entre los trabajadores una gran insatisfacción con su trabajo, o una tendencia al incremento del absentismo o que aparezca sintomatología asociada al estrés.

Además, para cada factor se indica en unos recuadros situados debajo de cada escala, el porcentaje de trabajadores que se posiciona en cada una de las tres situaciones mencionadas.

### Perfil Descriptivo

Ofrece una información detallada de cómo se posicionan los trabajadores ante cada pregunta, permitiendo conocer el porcentaje de elección de cada opción de respuesta, lo cual permite obtener datos acerca de aspectos concretos relativos a cada factor.

### Justificación estadística

Los distintos ítems y factores que conforman el método han sido analizados estadísticamente con el fin de asegurar su fiabilidad y validez. La consistencia interna del método se obtuvo a través de las correlaciones entre los ítems de cada uno de los factores, obteniéndose cifras estadísticamente significativas.

Para el cálculo de la estabilidad de las medidas se utilizó el método test-retest. Así mismo, los distintos factores fueron correlacionados con una medida de absentismo referido por los propios encuestados, con la Escala de Satisfacción de Warr, Cook y Wall (ver NTP 394) y con el Test de Salud Total de Langner (ver NTP 421). Los resultados de tales correlaciones se presentan en la Tabla 2.

**Tabla 2: Justificación estadística y correlaciones con otras variables**

| FACTORES | T.S.T.  | ABSENTISMO | SATISFACCIÓN | FIABILIDAD |
|----------|---------|------------|--------------|------------|
| CM       | 0.24*** | 0.05       | -0.17***     | 0.71***    |
| AT       | 0.11*   | -0.06      | -0.22***     | 0.59***    |
| CT       | 0.18*** | 0.34***    | -0.38***     | 0.79***    |
| SP       | 0.32*** | 0.13**     | -0.54***     | 0.68***    |
| DR       | 0.28*** | 0.09       | -0.51***     | 0.67***    |
| IT       | 0.14*** | 0.08       | -0.25***     | 0.56***    |
| RP       | 0.23*** | 0.08       | -0.35***     | 0.56***    |

### Bibliografía

(1) LEPLAT, J. Y CUNY, X.  
Psicología del trabajo. Enfoques y técnicas  
Pablo del Río, Madrid, 1978

(2) MUCHINSKY, P.M.  
Psicología aplicada al trabajo  
Descée de Brouwer, Bilbao, 1994

(3) OIT/OMS  
Identificación y control de los factores psicosociales nocivos en el trabajo  
Informe del Comité Mixto OIT/OMS de medicina del trabajo. Novena Reunión. Ginebra 18-24 de septiembre de 1984