

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL (PD)

**"RELACIÓN ENTRE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SATISFACCIÓN LABORAL
DE LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTE DEL DEPARTAMENTO DE
ESCUINTLA."**

TESIS DE GRADO

ALMA STEFANNY GONZÁLEZ HERNÁNDEZ

CARNET 23547-11

ESCUINTLA, ENERO DE 2016
SEDE REGIONAL DE ESCUINTLA

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL (PD)

**"RELACIÓN ENTRE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SATISFACCIÓN LABORAL
DE LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTE DEL DEPARTAMENTO DE
ESCUINTLA."**

TESIS DE GRADO

**TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES**

POR

ALMA STEFANNY GONZÁLEZ HERNÁNDEZ

PREVIO A CONFERÍRSELE

**EL TÍTULO DE PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADA**

**ESCUINTLA, ENERO DE 2016
SEDE REGIONAL DE ESCUINTLA**

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR:	P. EDUARDO VALDES BARRIA, S. J.
VICERRECTORA ACADÉMICA:	DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN:	ING. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA:	P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO:	LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS
SECRETARIA GENERAL:	LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

DECANA:	MGTR. MARIA HILDA CABALLEROS ALVARADO DE MAZARIEGOS
VICEDECANO:	MGTR. HOSY BENJAMER OROZCO
SECRETARIA:	MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

LIC. AMALIA ELIZABETH BATZ DE RIVAS

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

MGTR. PATRICIA JUDITH ROSADA CHAJON



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

Sede Regional Escuintla
Teléfono: (502) 78892429
Escuela Oficial Urbana "15 Septiembre"
1a. Avenida 3-40 zona 1
Escuintla, 05001
sedeesc@url.edu.gt

Escuintla, 6 de noviembre del 2015

Consejo de Facultad
Universidad Rafael Landívar

Estimados señores:

Atentamente me dirijo a ustedes para informarles que he leído y revisado el estudio de Tesis de la alumna **ALMA STEFANNY GONZÁLEZ HERNÁNDEZ**, carné **23547-11**, quien actualmente cursa el último año de la carrera de Licenciatura en Psicología Industrial/Organizacional, titulada: **"Relación entre los factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de transporte del departamento de Escuintla."**

Después de revisar el trabajo de investigación, considero que el estudio antes mencionado llena los requerimientos establecidos por la Facultad; por tal motivo, solicito nombramiento de revisor para la evaluación del mismo.

Atentamente,

Licda. Amalia Batz
Asesor de Tesis
Código de Docente: 122351

*En Todo Amar y Servir
San Ignacio de Loyola*



Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante ALMA STEFANNY GONZÁLEZ HERNÁNDEZ, Carnet 23547-11 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL (PD), de la Sede de Escuintla, que consta en el Acta No. 05596-2016 de fecha 4 de enero de 2016, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

"RELACIÓN ENTRE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTE DEL DEPARTAMENTO DE ESCUINTLA."

Previo a conferírsele el título de PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL en el grado académico de LICENCIADA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 4 días del mes de enero del año 2016.

Irene Ruiz Godoy.

MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY, SECRETARIA
HUMANIDADES

Universidad Rafael Landívar



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala
Facultad de Humanidades
Secretaría de Facultad

AGRADECIMIENTOS

- A DIOS:** Por su amor incondicional y derramar bendiciones en mí vida, dándome fuerza, paciencia, sabiduría durante estos años y permitirme completar una meta más de mis sueños.
- A MIS PADRES:** Gustavo González y Alma Hernández de González, por su ejemplo, amor, dedicación, paciencia y confianza, por el apoyo incondicional que me han brindado en todo momento de mi vida y por ser el pilar e inspiración para alcanzar cada uno de mis objetivos.
- A MIS HERMANOS:** Carmen, Marcos, Gustavo, Richard, Catherine. Por su cariño, paciencia y motivarme para seguir adelante.
- A CARLOS GONZALEZ:** Por ser mi fuente de inspiración y ser un dulce recuerdo de mi vida.
- A MIS TIOS:** Maridol, Marcotulio, Noé, Esteban, Sara, Joel, Julio, Luis, Silvia y Rut Por brindarme su apoyo y ánimos durante el transcurso de la carrera.
- A MIS ABUELAS:** María Marta (Q.E.P.D.) y Celia Antonieta, por sus sabios consejos
- A MIS AMIGOS:** Claudia Ortega, Brenda Donis, Robinson Sanchez, Paolo Paz, Josué Herrera, Gloria Letona, Cristian Quintanilla y Cristian Barrillas, que siempre estuvieron conmigo y me alentaron para luchar por mis sueños.
- A EDGAR GONZALEZ:** Por tus palabras de aliento y apoyo incondicional, por estar en las buenas y las malas en el transcurso de mi carrera.
- A JOSUE AMBROSY:** Por tu cariño, tus palabras y amor que me brindas, por enseñarme a tener fé y confianza para llegar a cumplir las metas de mi vida, por estar a mi lado apoyándome en cada momento.
- A MI ASESORA,
COORDINADORA Y
CATEDRATICOS:** Por brindarme su orientación, dedicación, conocimiento y tiempo invertido, siendo una pieza fundamental en el desarrollo profesional de mi carrera.
- A LA EMPRESA
DE ESTUDIO:** Por abrir sus puertas, dándome la oportunidad de desarrollar la presente investigación.

INDICE

RESUMEN

I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	41
2.1. Objetivos	42
2.2 Elementos de Estudio.....	43
2.3 Definición de Variables	43
2.4. Alcances y Limites.....	45
2.5. Aporte.....	45
III. MÉTODO	46
3.1. Sujeto	46
3.2. Instrumento.....	47
3.3. Procedimiento.....	52
3.4 .Tipo de investigación, diseño y metodología estadística	53
IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	55
V. DISCUSIÓN.....	60
VI. CONCLUSIONES.....	64
VII. RECOMENDACIONES.....	66
VIII. REFERENCIAS	68

ANEXOS

RESUMEN

El presente estudio de investigación fue realizado con el objetivo de determinar si existe relación entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral de una empresa de transporte del departamento de Escuintla. Se llevó a cabo con una población de 25 sujetos, comprendidos en un rango de edad entre 24 a 60 años, de los cuales, todos son de género masculino.

Para efecto de la investigación y determinar la correlación, se utilizaron dos instrumentos estandarizados con la finalidad de recaudar información confiable. El instrumento que mide el primer elemento de estudio es denominado ISTAS 21 (CoPsoQ) el cual mide las 5 dimensiones de factores de riesgos psicosociales mediante una escala Likert. Con relación al segundo elemento se aplicó el cuestionario de escala de satisfacción laboral que mide los niveles de satisfacción mediante una escala likert.

La investigación es de tipo descriptivo-correlacional, La metodología estadística que se implementó fue el coeficiente de correlación de Pearson, mediante el programa SPSS ver.19 con el apoyo de las funciones estadísticas de la hoja electrónica.

Por medio de la investigación se concluyó que sí existe relación entre los factores de riesgo y la satisfacción laboral. Se recomendó a la organización realizar un análisis de condiciones medio ambientales de trabajo, para profundizar en las causas de los factores de riesgos psicosociales y encontrar la manera de disminuirlas.

I. INTRODUCCIÓN

En el siglo XXI, el avance tecnológico se ha manifestado dentro de las organizaciones generando mayor industrialización en los países, a su vez proporcionan mayor oportunidad de empleo, mejorando la estabilidad económica de los trabajadores, así mismo el ritmo de trabajo puede llegar a ser pesado, exponiendo a las personas a diversidades de riesgos.

En la actualidad, los factores de riesgos psicosociales es un tema que ha llamado la atención dentro del territorio nacional. En las organizaciones se busca la productividad, para generar mayores ganancias, dejando a un lado que la carga excesiva de trabajo puede causar repercusiones en la salud del colaborador desde la perspectiva fisiológica, social y psicológica. Dentro de las repercusiones físicas se pueden mencionar las visuales, gastrointestinales, dermatológicas, musculo esqueléticas y cardiovasculares entre otras. Dentro de los conflictos psicológicos sociales, estrés, inseguridad, salud mental, la doble presencia y baja auto estima, causan apatía en el colaborador, por ende se ve afectada la satisfacción laboral dentro de las organizaciones.

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación de los factores de riesgo psicosocial que afectan a la satisfacción laboral de una empresa de transporte del departamento de Escuintla. Dentro de las distintas actividades laborales que poseen mayor índice de riesgo se destaca la industria de transporte pesado, debido a las largas horas de trabajo, afectando la salud física y estado psíquico de los colaboradores, por lo que es de suma importancia realizar estudios para detectar la presencia de riesgos psicosociales que afecten la satisfacción de los colaboradores.

A continuación se presentará una serie de estudios referentes al tema, que se han realizado dentro del territorio guatemalteco.

Según Ríos (2014) realizó un estudio de tipo descriptivo correlacional, el cual tuvo como objetivo principal, determinar si la satisfacción laboral influye en el clima organizacional, utilizando para la obtención de resultados, dos tipos de instrumentos. Para medir la satisfacción laboral, implementó un cuestionario que evalúa tres factores y seguidamente aplicó una escala que mide el nivel de clima organizacional denominada (EDCO), evaluando una población de 28 colaboradores correspondiente al área administrativa, siendo estos tanto de género masculino como femenino, comprendidos entre las edades de 22 a 52 años, efectuando un muestreo no probabilístico (no aleatorio). De acuerdo con los resultados, se determinó que tanto la satisfacción laboral como el clima organizacional se encuentra en un nivel apropiado, en el cual se muestra que existe una correlación positiva entre ambas variables, llegando a la conclusión de acuerdo al estudio realizado que si existe una relación bastante acertada entre el nivel de satisfacción laboral y el clima organizacional dentro del área administrativa. Se recomendó la aplicación periódica de un instrumento que mida la satisfacción laboral y el clima organizacional y de esta forma llevar un control dentro de la organización para estas características.

Para continuar, según Fuentes (2012) realizó un estudio de índole descriptivo teniendo como objetivo establecer la influencia de la satisfacción laboral en la productividad del recurso humano, para el cual estructuró un cuestionario con escala Likert psicométrica, que establece los niveles de satisfacción laboral que manifiestan los colaboradores, teniendo como sujetos de estudio a 20 colaboradores de la delegación de recursos humanos del Organismo Judicial, siendo

este el 40 % del total de la población, los cuales son tanto hombres y mujeres comprendidos entre las edades de 25 a 65 años de edad de diversos niveles jerárquicos, con una estabilidad económica media. El procedimiento estadístico utilizado fue la significación y fiabilidad de la correlación, arrojando como resultado la manifestación positiva de los colaboradores, puesto que los colaboradores se sienten satisfechos en su área de trabajo, llegando a la conclusión que no existe influencia entre satisfacción laboral y productividad. Se recomendó efectuar estudios periódicamente, para mantener información actualizada sobre la satisfacción laboral y de esta forma, elaborar estrategias para mejorar el ambiente de trabajo.

Para continuar Archila (2011) realizó un estudio de tipo transversal analítico observacional, teniendo como objetivo analizar la presencia de factores de riesgo psicosociales y su influencia en la jornada de trabajo, con la finalidad de exponer la problemática para la realización de alternativas que beneficien al colaborador. Se utilizó como instrumento, un cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales llamado ISTAS21 (CoPsoQ), “versión corta”. Dicho instrumento fue estructurado para la medición de seis grupos de factores de riesgos psicosociales, enfocando el estudio en condiciones de ambiente de trabajo. Se evaluó a los médicos del Hospital Nacional de Mazatenango, conformando una población total de setenta y tres individuos, los cuales se dividieron en dos grupos, realizando una comparación entre las jornadas de trabajo. El grupo uno fue conformado por 41 médicos de jornadas de trabajo prolongadas. El segundo grupo se constituyó con 32 médicos de jornadas diurnas normales, obteniendo como resultados que los médicos se encuentran expuestos a las 6 dimensiones de riesgos psicosociales. Las que presentan un riesgo a la salud están: estima, inseguridad y exigencias psicológicas, llegando a la conclusión que si existe relación entre los riesgos

psicosociales y la jornada de trabajo. Se concluyó que los médicos de jornada prolongada ven más afectados. Esto se debe que los médicos ven los factores de riesgo psicosociales como algo irrelevante. Se recomendó impartir charlas para dar a conocer los factores de riesgo psicosociales y la relación que existe con las jornadas de trabajo y de esta manera, concientizar a los médicos que la presencia de dichos riesgos afecta su ambiente de trabajo y familiar.

Para continuar con las investigaciones, Ramírez (2010) llevó a cabo un estudio de índole cuantitativo, el cual tuvo como objetivo determinar los factores de riesgo psicosociales que inciden en el estrés laboral del personal ejecutivo y administrativo de la empresa industrial metropolitana. Para la realización de dicho estudio, se implementaron los siguientes instrumentos: una encuesta para la identificación de factores de riesgos psicosocial y el ambiente de trabajo, así mismo se efectuaron guías de monitoreo de evaluaciones higiénicas, monitoreo del ruido, monitoreo de temperatura y humedad relativa, teniendo como finalidad la identificación de distintos factores de riesgo psicosociales. Para medir el estrés, se utilizó un cuestionario de estrés laboral. La organización cuenta con una población total de 77 colaboradores de la cual se extrajo una muestra realizando método estadístico teniendo a 43 individuos de uno u otro sexo, correspondientes de las áreas administrativas y ejecutivas. Para el análisis estadístico de las hipótesis, se utilizó la prueba estadística de la Chi- Cuadrada, cuya fórmula corresponde a χ^2 donde se relacionan las variables correspondientes al tipo de respuesta. Como resultados, se comprobó que sí existe influencia de los factores de riesgo psicosocial, se concluyó que los factores psicosociales como la asignación de tareas complejas y el trabajo por turnos excesivos, pueden afectar a los colaboradores si no se tienen planes de trabajo en conjunto y un establecimiento de objetivos. Esto a su vez conlleva a la falta de motivación en el área

laboral y a la aparición de estrés laboral. Se recomendó a fin de complementar los objetivos propuestos, la implementación de un programa de salud ocupacional para la mejora del estrés.

Según Chaj (2010) elaboró un estudio de tipo descriptivo, el cual tuvo como objetivo, determinar si existe influencia de los factores de riesgos psicosociales en la salud mental, para lo cual, utilizó dos tipos de instrumentos. Para medir los factores de riesgo laborales, implementó el cuestionario denominado ISTAS 21, así mismo evaluó con el test de salud mental positiva, el cual clasifica características de salud mental, realizándolo con colaboradores pertenecientes a empresas de computación con una población de cincuenta y cinco colaboradores entre personal administrativo, jefes y operarios, siendo estos hombres y mujeres, obteniendo como resultado que sí existe influencia de los factores de riesgos psicosociales sobre la salud mental, llegando a la conclusión que la salud mental de los colaboradores se ve afectada mediante la presencia de factores de riesgos psicosociales, teniendo consecuencias de estrés, ansiedad y depresión entre otros, por lo cual se recomendó la realización de un programa de prevención de factores de riesgo psicosocial enfocado a la detección de riesgos y que brinde técnicas de mejoramiento de salud mental, mejorando las condiciones de trabajo.

El tema de factores de riesgo psicosociales es de sumo interés por lo que se han realizado investigaciones a nivel internacional de diversos autores las cuales se pueden mencionar las siguientes:

Por su parte Carvajal y Ramírez (2011) efectuaron un estudio en Colombia de tipo cuantitativo, teniendo como objetivo la realización de un análisis de los factores de riesgos

psicosociales bajo el enfoque de gestión de riesgo, aplicando un cuestionario que mide distintos factores intra-laborales, extra-laborales y dimensiones psicosociales denominado CoPsoQ – istas², realizando la investigación con una población de 25 colaboradores, siendo estos hombres y mujeres, obteniéndose como resultado, un modelo de intervención enfocado en los riesgos psicosociales hallados en la Corporación Sirviendo con Amor. La metodología utilizada para la obtención de resultados fue mediante las herramientas de un cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo ISTAS 21, diagnóstico factores de riesgo psicosociales planteado por la ARP Sura, Panorama de factores de riesgo, análisis DOFA y observaciones, llegando a la conclusión que la mayoría de los colaboradores, se sienten motivados con el rol que desempeñan, sin embargo manifiestan conflictos entre las dimensiones de riesgos psicosociales, recomendando continuar con la investigación efectuada para la implementación de un plan estratégico y contrarrestar los factores de riesgo. Se recomendó implementar un modelo de programa de salud ocupacional, para suplir las necesidades del desarrollo de los colaboradores logrando un ambiente organizacional sano.

Así mismo Jaramillo y González (2010) realizaron un estudio en Colombia de tipo cuantitativo, el cual tuvo como objetivo determinar el índice de satisfacción laboral de los empleados de la alcaldía municipal de la Celia Risaralda, con el fin de identificar mecanismos que ayuden el desempeño del colaborador, estructurando un instrumento para la recopilación de información el cual denominaron BYB para la medición de la satisfacción laboral y el desempeño con lo cual aplicaron dicho instrumentó a 25 colaboradores correspondientes a la alcaldía y operarios de la empresa pública. Para la metodología se realizó es un análisis correlacional entre las variables independientes por medio del coeficiente de correlación de

Pearson 31, y el análisis de consistencia y fiabilidad a través del coeficiente del Alfa de Cronbach 32 y se tuvo como resultado que los colaboradores se encuentran en un parámetro dentro de lo normal en la satisfacción laboral, llegando a la conclusión que los colaboradores de la alcaldía se encuentran en un nivel de satisfacción laboral de 3.14%, siendo un resultado positivo. El análisis implica la determinación de aquellos factores que afectaron al VPE, recomendando campañas de capacitación e inducción a los aspirantes de distintos cargos para asignar proyectos, que exijan un mayor compromiso de los colaboradores.

Por su parte López (2009) implementó una investigación en El Salvador de tipo descriptivo, la cual tuvo como objetivo principal la detección de factores psicosociales y cómo influyen en el estrés, logrando prevenir a los colaboradores de dichos factores. Este estudio se trabajó con dos instrumentos en el desarrollo de la investigación. El primer instrumento era un cuestionario, y el segundo fueron hojas de observación para que los colaboradores dieran a conocer cuáles eran los riesgos psicosociales que les afectan. La investigación fue realizada en una empresa nacional que se encarga de la distribución de alimentos y bebidas, en la cual se tomó una población del personal del área de nómina del departamento de recursos humanos, teniendo un total de 22 colaboradores. El tipo de muestra es de carácter no probabilístico, siendo estos hombres y mujeres mayores de edad, obteniendo como resultados que los factores psicosociales que afectan a los colaboradores son primordialmente de tipo mental. También se menciona la elevada competitividad de la empresa y el no tener claro su desarrollo profesional. Estos factores generan ansiedad y estrés por querer alcanzar los objetivos de la empresa, concluyendo que los factores de riesgo psicosociales pueden dañar en la motivación laboral causando que el colaborador caigan en la apatía por su trabajo, por lo cual se recomendó que la

organización tenga un programa que ayude a la prevención y reducción de estrés debiendo identificar los factores psicosociales que pueden ser amenazas para el rendimiento laboral y de esta manera beneficiar al colaborador logrando un ambiente laboral sano.

Así mismo Méndez (2008) realizó un estudio experimental en el cual tuvo como objetivo analizar la aplicación y uso de una herramienta de evaluación de riesgos psicosociales para el caso particular de una organización chilena, utilizando como instrumento de estudio un cuestionario denominado método ISTAS21 y una reunión devolución o feedback. Para proceso de análisis, se realizó un cruzamiento de información teórica (sobre la utilidad esperada del método y sus características técnicas) y empírica, siendo esta última obtenida por medio de la observación exploratoria del desarrollo del proceso. Para efectos de estudio, se evaluó a 88 colaboradores, siendo un muestreo heterogéneo debido a que están integrados por una mezcla de las distintas áreas que conforman la empresa en la cual 55 participaron en la aplicación del cuestionario, siendo estos hombres y mujeres comprendidos entre las edades de 26 y 35 años y cuatro colaboradores participaron en la reunión de devolución. Se obtuvo como resultado que el instrumento es totalmente efectivo, llegando a la conclusión que su uso para el hallazgo de riesgos psicosociales comparado con otros métodos, es un instrumento más coherente entre sus componentes. El instrumento es el método ISTAS21, en el cual se recomienda la aplicación de cuestionario, ya que sus dimensiones están especializadas totalmente para el hallazgo de riesgos psicosociales que afecten dentro de una organización.

Según García, Rubio y Bravo (2007) realizaron un estudio en Colombia de tipo no experimental bajo un diseño transversal correlacional, el cual tuvo como objetivo primordial

determinar la relación entre factores de riesgo psicosocial y la resistencia al cambio organizacional, en el personal de seguridad de una empresa del sector económico terciario; para efecto de evaluación se efectuaron dos instrumentos bajo la estructura de una escala tipo Likert, los cuales tuvieron como finalidad la identificación de riesgos psicosociales y la resistencia al cambio, teniendo a un total de 199 sujetos de estudio, la metodología implementada fue mediante la cuantificación y medición de las variables a trabajar para calcular el índice de correlación y posible influencia entre las variables. Los resultados que se obtuvieron fueron que existen influencias de factores de riesgos psicosocial que conllevan a una resistencia al cambio. Se llegó a la conclusión que al alto nivel de correlación se presenta influencia de los factores de riesgo y la resistencia al cambio, por lo cual se recomendó el seguimiento del impacto que genera los factores de riesgo con la resistencia al cambio para formula estrategias para la disminución de los factores.

Estos estudios fueron realizados a nivel nacional e internacional, teniendo como resultado la importancia de efectuar investigaciones sobre los factores de riesgos psicosocial y de esta forma identificar de qué manera afecta al colaborador para su rendimiento laboral, formulando estrategias que ayuden a la disminución de dichos factores elevando la satisfacción laboral.

Para emprender el estudio de los factores de riesgo psicosociales y la relación con la satisfacción laboral se proporciona una sucesión de información teórica, la cual puede desarrollar la idealización de la investigación.

Factores de riesgos psicosociales

Según Ortiz y Jaramillo (2013) definen que los factores de riesgo psicosociales son las condiciones que perciben los colaboradores en su entorno en relación con el medio social y organizacional, siendo producto del trabajo laboral como lo son el ambiente laboral y aspectos organizacionales que afectan principalmente el bienestar, la productividad y la salud de los colaboradores.

Con base a lo anterior mencionado se puede decir que los factores de riesgo psicosociales son aquellos que afectan el entorno laboral, causando repercusiones en la salud del colaborador desde la perspectiva fisiológica, social y psíquica, afectando su entorno. Dentro de las manifestaciones físicas se encuentran problemas gastrointestinales, cardiovasculares, dermatológicos, visuales, musculoesqueléticas entre otras. Los conflictos psíquicos y sociales, afectan la salud mental, la doble presencia, estrés, inseguridad, baja autoestima, causando apatía en el colaborador y creando que el ambiente laboral se vea afectado, en el cual, la satisfacción disminuye, provocando la pérdida de interés para alcanzar los objetivos de la organización.

Los factores de riesgo psicosocial afectan la salud laboral, siendo este un tema de suma importancia que debe profundizarse dentro de las organizaciones, puesto que la presencia de estos factores perjudica en gran manera la productividad y el bienestar de los colaboradores.

Por otra parte para Benavides, Gimeno, Benach, Martínez, Jarque, Berra y Devesa (2004) los factores de riesgo psicosocial es la manifestación de riesgos que existen dentro del

entorno laboral, causando múltiples efectos perjudiciales para la salud, siendo estos cardiovasculares, mentales o musculo esqueléticas.

Con base a lo anterior expuesto, se puede decir que los factores de riesgos psicosociales son todas aquellas condiciones de trabajo en las cuales el colaborador se encuentra expuesto, las cuales pueden afectar la salud laboral, el clima organizacional, las condiciones de trabajo, las políticas de la organización, la cultura, el liderazgo y entre otros factores pueden influir de manera positiva o negativa en el bienestar o salud del colaborador.

Según Benavides et al. (2004) hacen mención sobre los factores de riesgos psicosociales que frecuentemente se pueden propiciar dentro de las organizaciones, siendo los siguientes:

- Bournout y estrés laboral
- Mobbing
- Tensión laboral
- Trastornos psicosomáticos
- Tecnoestrés
- Adicción al trabajo (workaholism)
- Ansiedad laboral

Estos factores pueden llegar a manifestarse en la organización, siendo necesario la identificación de factores de riesgos psicosociales y de esta manera formular estrategias para la

disminución de los mismos y garantizar un ambiente sano de trabajo, lo que a largo plazo, beneficia a la organización y al elemento esencial que es el ser humano.

Características de los factores de riesgo psicosocial

Condiciones ambientales

Según Cortes (2007) quien comenta que las condiciones ambientales es todo aquello que rodea al colaborador que puede ser causas de riesgos que contaminan el ambiente siendo estos ruido, vibraciones, iluminación, estrés termicos y radiaciones.

Con base a lo anterior expuesto se puede mencionar que las condiciones ambientales son fundamentales, por lo tanto es importante tomar en cuenta este aspecto, puesto que las condiciones ambientales constituyen los agentes físicos y químicos que rodean al colaborador, tales como iluminación, temperatura, humedad, ruido, vibraciones, entre otros.

Según el autor anteriormente mencionado refiere que estos factores pueden causar daños en la salud del colaborador, desde daños leves a severos, asimismo causan distracciones, molestias físicas y un mal rendimiento dentro del área de trabajo. Estos pueden ser clasificados como:

a) Ruido

Es uno de los principales agentes de estrés que contamina con mayor frecuencia, el ambiente de trabajo. El ruido puede afectar en distintas áreas de la organización como el

sector administrativo y no solo las áreas industriales encargadas a la producción. Este factor puede ocasionar daños físicos tales como: pérdida de capacidad auditiva, sordera, alteraciones fisiológicas, provocando distracciones, mala comunicación o interferencias, llegando al punto de causar alteraciones psicológicas.

b) Iluminación

Este factor es fundamental, puesto que el 75% de las actividades que se manejan para realizar las tareas, requieren del sentido de la vista, siendo la iluminación una ayuda para facilitar las tareas visuales. Cuando la iluminación es adecuada, manejando los elementos que son: (la distancia, intensidad de la luz, tamaño del objeto, color, iluminación de los fondos y contraste). Estos elementos son esenciales para mejorar la productividad, evitando la fatiga visual.

c) Temperatura

Este elemento afecta en las actividades laborales con condiciones de sobre carga fisiológica o estrés térmico, provocando trastornos de salud problemas como calambres, golpes, agotamiento y fatiga.

Ergonomía

Según Álvarez (2009) define la ergonomía como un método de adaptación de trabajo, al servicio de las vinculaciones de los hombres en sus labores, clasificándolo como una concesión necesaria a una demanda social de mejora de las condiciones de trabajo.

Con base a la definición anterior expuesta, se puede decir que la ergonomía es de suma importancia para un bienestar físico y mental para lograr eficacia en el trabajo y de esta manera, generar mejores resultados, tanto para el colaborador como para la organización. La ergonomía incorpora el conocimiento que busca el bienestar y la seguridad de los colaboradores, siendo este de carácter multidisciplinario, teniendo como objetivo principal la identificación de riesgos de fatiga física y mental, buscando la armonía por medio del acomodamiento adecuado de utensilios, equipo, herramientas y el diseño de trabajo con la finalidad de lograr la satisfacción del colaborador y facilitar el proceso de trabajo, evitando enfermedades físicas y mentales, optimizando la eficacia en la productividad.

Carga mental laboral

Según Menéndez, Fernández, Llana, Vásquez, Rodríguez y Exposito (2009) hace mención que la carga mental se ve influenciada a la sobre carga de trabajo debido a los requerimientos perceptivos, cognitivos y psicomotrices del trabajo.

Con lo anterior expuesto se puede decir que toda actividad laboral conlleva exigencias mentales y físicas para la realización de tareas laborales. La carga mental es el conjunto de tensiones provocadas en los colaboradores para realizar las exigencias de sus actividades laborales. La carga mental se basa en la realización de tareas que involucran procesos o funciones cognitivos, que requieren atención, concentración, coordinación de ideas, toma de decisión, entre otros.

Continuando con Méndez et al. (2009) hacen mención que toda demanda de trabajo cuenta con su debida exigencia mental, es fundamental no sobre cargar las actividades laborales que debe realizar un puesto de trabajo, estas demandas se dividen de la siguiente manera:

Carga Física Laboral

El conjunto de exigencias físicas que realizan los colaboradores en el transcurso de su jornada laboral. Estas exigencias se pueden dividir en dos tipos:

a) Carga física estática

Es el tipo de exigencia de trabajo la cual es causada por el grado de esfuerzo de mantener determinada postura conforme al desplazamiento o trayectoria en el puesto de trabajo, provocando la fatiga.

b) Carga física dinámica

Según Rubio (2005) hacen mención que la carga dinámica implica mayor energía, debido al tipo de movimientos musculares que están expuestos los colaboradores.

Referente a los antes citados se puede decir que la carga dinámica trata de la involucración de todos aquellos movimientos musculares efectuados por el desplazamiento o movilización corporal al efectuar las actividades laborales asignadas, ya sea actividades que requieran carga, fuerza, movilización de objetos. Comúnmente, los puesto de trabajo que manifiestan mayor esfuerzo físico, son los puestos operativos.

Contenido de las tareas

Según Fernández (2000) hace mención que el contenido de las tareas es el procedimiento conformado por un análisis sistemático que determina el contenido de las tareas a realizar, actividades y funciones que se hacen en un puesto de trabajo.

Con base a lo anterior expuesto se puede decir que el contenido de tareas son todos los elementos que conforman el papel del trabajo a desempeñar en los puestos, en el cual se describen todas las fases que conforman la carga total. Involucra el tipo de contrato que se establece con los individuos, así como el objetivo del puesto, el significado de las tareas a realizar, explicando el procedimiento de la productividad de su trabajo. Uno de los elementos fundamentales para que sea funcional el contenido de las tareas, es el establecer los horarios de trabajo.

Relaciones laborales

Martin (2007) describe las relaciones laborales como las situaciones, reglas y normas que regulan la vida social en las organizaciones y la economía en general, la interacción entre actos individuales y colectivos.

Por lo anterior citado se hace mención que las relaciones laborales son importantes para mantener un ambiente agradable, en el cual los colaboradores se sientan parte de una organización. Siendo las relaciones laborales un factor importante, ya que puede ayudar a la

satisfacción laboral e influir en la productividad para lograr un ambiente laboral confortable, es necesario fomentar una cultura sana de trabajo en donde existan valores y convivencias laborales, donde sea reconocido el trabajo del colaborador.

Causas de los factores de riesgos psicosociales

Boada y Ficapal (2012) hacen mención sobre las causas de riesgos psicosociales que afectan grandemente el capital humano, el cual es el elemento imprescindible para las organizaciones. También definen las causas de la siguiente manera:

Tabla No. 1

Causas	Conductas que pueden favorecer el riesgo psicosocial
<p>1) Falta de influencia y de desarrollo</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No existe margen de autonomía en la forma de realiza las tareas. ▪ No hay posibilidad para aplicar competencias y conocimientos ▪ El trabajo carece de sentido y no es significativo. ▪ Dificultades de adaptar el horario a las necesidades familiares.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trabajar rápidamente o de forma irregular.

<p>2) Exceso de exigencias psicológicas</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Esconder los sentimientos. ▪ Callar la propia opinión. ▪ Tomas decisiones difíciles y de forma rápida con alta responsabilidad.
<p>3) Falta de apoyo y de calidad de liderazgo</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trabajar aislado. ▪ No tener apoyo de los superiores o compañeros en la realización de trabajo, tareas insuficientes definidas. ▪ Información inadecuada y a destiempo.
<p>4) Escasas compensaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Falta de respeto personal. ▪ Inseguridad contractual. ▪ Cambios de puesto o servicios. ▪ Trato inequitativo. ▪ No se reconoce el trabajo bien hecho. ▪ Insuficiente atribución fija y variable ▪ Asegurar los procesos de derecho.
<p>5) Doble presencia</p>	<p>Dificultades de conciliar el trabajo doméstico y familiar con la actividad laboral remunerada.</p>

Fuente Boada y Ficapal (2012) Salud y Trabajo

Referente con lo antes expuesto, se puede entender que las causas de los factores de riesgo psicosocial, pueden afectar en distintos aspectos dentro de una organización manifestando un ambiente laboral insano, en el cual ejercer las funciones laborales se torna hostil con baja productividad y creando un clima organizacional malo.

Falta de apoyo y calidad de liderazgo

Continuando con Boada y Ficapal (2012) hacen referencia que la falta de apoyo y la calidad de liderazgo es un factor que se enfoca en las relaciones de trabajo que perjudican al puesto de trabajo, en donde le toca realizar sus tareas laborales, lejos de los compañeros de trabajo o de una persona a cargo y no existe el apoyo social. Para contrarrestar este factor, el personal debe estar en disposición de establecer relaciones personales y permitir recibir ayuda, ayudando a generar un ambiente laboral sano donde exista solidaridad y se implanten los valores. Todo puesto de trabajo debe estar bien definido y constituido. No obstante, ningún trabajo debe ir contra los valores de las personas.

La calidad de liderazgo es fundamental para que existan entes motivadores que ayuden a los compañeros que no están rindiendo dentro de la empresa. Estos mandos deben de poseer cualidades y habilidades competentes, para gestionar equipos de trabajos delegando correctamente las tareas de trabajo, proporcionando un servicio eficaz y manteniendo un ambiente sano de trabajo.

El liderazgo eficaz es el tipo de liderazgo que se maneja para un mutuo bienestar obteniendo el logro de metas conociendo las habilidades y destreza de los equipos de trabajo así mismo identificar las posibles amenazas que puedan hacer perjudicar el rendimiento laboral.

Boyatzis y Mckee (2006) hacen mención que un buen líder es el que conoce los factores que pueden afectar a su equipo de trabajo generando un liderazgo sostenible y eficaz, eliminando los factores que disminuyan el rendimiento.

Con lo anterior expuesto se puede decir que entre los factores que pueden afectar un liderazgo eficaz están:

a) Claridad del rol

Este conflicto se genera cuando no existe una claridad del puesto de trabajo, por no contar con los objetivos del puesto, funciones y responsabilidades entre otros, causando confusión debido a la carencia de un margen de autonomía.

b) Conflicto del rol

Este conflicto surge cuando algunas actividades laborales van contra los valores del colaborador, el cual manifiesta desagrado e inconformidad al estar ofreciendo sus servicios.

c) Previsibilidad

Este conflicto se manifiesta cuando no se cuenta con la información adecuada para manifestar con tiempo los cambios o reestructuración efectuados en la organización.

Falta de influencia y de desarrollo

Continuando con Boyatzis y Mckee (2006) hace mención que las organizaciones que no se encuentran organizadas, suele afectar la falta de influencia y desarrollo, al no contar con márgenes de autonomía en la forma como están impartidas las actividades laborales de cada puesto de trabajo, dejando a un lado el desarrollo de habilidades, conocimiento e ideas innovadoras. Estas situaciones causan frustración a los colaboradores, restringiendo la creatividad de las personas para poder realizar de mejor manera sus funciones de trabajo.

Exceso de exigencias psicológicas

Menéndez y Moreno (2006) hacen mención que las exigencias psicosocial se dividen en dos, cuantitativas con relación al tiempo de trabajo disponible y cualitativo al trabajo que pone a las personas en los procesos de transferencias de emociones.

Con lo anterior citado se puede decir que las exigencias psicológicas se dividen en dos tipos: desde el punto de vista cuantitativo cuando se refieren a la cantidad de trabajo con relación al tiempo que tienen para efectuar las tareas laborales. Así mismo, el punto de vista cualitativo que se refiere a las demandas emocionales, tales como estado emocional, sensorial o cognitivo que se puede manifestar en el área laboral.

Escasas compensaciones

García (2000) hace mención que las compensaciones son las gratificaciones que los colaboradores reciben a cambio de su labor, por lo tanto deben de existir dentro de una organización para garantizar una estable satisfacción laboral.

Con lo anterior citado se puede decir que las compensaciones salariales juegan un gran papel, cuando no existen adecuadas compensaciones dentro de las organizaciones, generando aspectos negativos, los cuales ocasionarán un personal poco productivo, rotación de personal, ausentismo, conflictos laborales, mal clima organizacional, entre otros aspectos.

Continuando con García (2000) hace mención que al ejercer unas estrategias de compensaciones, ayuda a que el colaborador se identifique con la organización, generando una mejor satisfacción laboral, por lo cual las compensaciones se pueden entender como:

a) Estima

Se manifiesta por medio del reconocimiento, respeto y el trato justo, que se brinda dentro de la organización. Un colaborador que es reconocido por un buen rendimiento, será más productivo puesto que se motiva al personal a ejercer un buen trabajo. De esta forma se demuestra el respeto y el trato justo que se le debe brindar a cada ser humano.

b) Control de estatus

Se refiere a la estabilidad laboral y a los cambios efectuados dentro de las organizaciones, en donde pueden causar conflictos dentro de los colaboradores tales como cambio de horario y jornada, salario, falta de promociones, las formas de pago, movilidad del departamento. Estas manifestaciones pueden causar daños a la salud, si son sobrecargados en los puestos de trabajo.

c) Salario

Se refieren a la estructura del salario, tal como definición de los horarios de trabajo, tipo de pago y cuáles serán las funciones a realizar dentro del puesto.

Doble presencia

Para Rosales (2002) hace mención que la doble presencia es la remisión de cumplir con dos actividades, mejorando la calidad de vida y productividad, que pueden generar problemas en la salud, productividad y en el entorno familiar.

Con lo anterior citado se puede decir que la doble presencia trata del tipo de situación en la cual, una persona se ve en la necesidad de cumplir con dos actividades: el asalariado y el trabajo doméstico. La doble presencia es representada como un tipo de riesgo para la salud, debido al aumento excesivo de cargas que conlleva la actividad laboral y las responsabilidades domésticas, afectando mayormente a las mujeres, debido a la carga del trabajo doméstico, causando los mayores síntomas de estrés y fatiga, este factor es de suma importancia tratarlo,

puesto que la exigencia de actividades pueden demandar a un ser humano en los aspectos físicos mentales, sociales y familiares.

Consecuencias de los factores psicosociales

Fatiga Laboral

Rivas (2007) hace mención que la carga laboral depende del tipo de trabajo, intensidad y duración de la tarea, en la que se encuentran expuestas las personas dentro del entorno laboral.

Es por ello que una persona se repone de la fatiga normal por medio de descanso. Por ello es necesario que durante la jornada laboral, se realicen periodos cortos de descanso que permitan la recuperación física y mental del colaborador, ya que una prolongada actividad física o mental puede provocar cambios en el organismo que lleva a un declive en el rendimiento laboral.

Según el autor anteriormente mencionado, hace mención que para evaluar las condiciones ambientales es necesario conocer el horario de trabajo, la duración de la jornada laboral, los tiempos asignados a refacciones, almuerzos y otras pausas dentro de la misma, así como el tipo de trabajo, el contenido y la carga laboral para hacer análisis de la relación fatiga-descanso. También se deben incluir en el análisis, los aspectos relacionados con las pausas laborales en lo relativo a su momento, duración y cantidad de descansos. Para establecer esto, se deben utilizar curvas de fatiga y recuperación, ya que una jornada laboral con adecuada

duración y las pausas laborales necesarias, lleva a la reducción de la cantidad de accidentes, al incremento de la productividad, a la recuperación de la fatiga y contribuye al bienestar físico y psicológico.

Conflictos trabajo y familia

Continuando con Rivas (2007) hace referencia que los conflictos que se producen en la familia y el trabajo se manifiestan por medio de las dificultades e incapacidad de mantener dos tipos de actividades entre las demandas laborales y las familiares, generando manifestaciones negativas del colaborador por el exceso de responsabilidades.

Con lo anterior citado se puede decir que el conflicto entre trabajo y familia agobia al ser humano, causando que la persona se frustre por no poder cumplir con los polos de exigencia.

Según el autor anteriormente citado hace mención que el polo laboral puede causar en las organizaciones, la falta de identificación del personal, apatía por el trabajo, rotación del mismo, teniendo como consecuencia, la disminución del rendimiento y la eficiencia de producción. Cuando es afectado el polo del entorno familiar, es cuando el cumplir con las exigencias laborales se vuelve una adicción, tomando como prioridad el cumplimiento con el trabajo descuidando totalmente las responsabilidades domésticas.

Salud mental

Serrano (2002) hace mención que la salud mental es la ausencia o resistencia a la enfermedad mental, siendo el aporte de los seres humanos al mundo y a ellos mismos con el máximo de efectividad y felicidad.

Con lo anterior citado se puede describir que mantener una sana salud mental ayuda a los colaboradores a su estado de ánimo siendo los riesgos psicosociales un factor que afecta al colaborador tanto física y mental, teniendo repercusiones en ambos aspectos, no obstante perjudica más en la salud mental, influyendo en la adaptación y la estabilidad del equilibrio mental, generando efectos negativos como la depresión, ansiedad, frustración entre otras manifestaciones que son relacionadas con el equilibrio mental.

Efectos Negativos

Montes (1992) describe que los efectos negativos son fenómenos manifestados que provocan la debilitación, alteraciones de salud, enfermedades somáticas y trastornos mentales del trabajador, causando efectos negativos en el rendimiento laboral.

Con lo anterior citado se argumenta que los efectos negativos cubren diversidad de factores que afectan de distintas maneras, ya sea directa o indirecta. Estos efectos pueden ser causados por estrés, fatiga o tensión. Estos factores se ven influenciados por la falta de motivación.

Continuando con Montes (1992) hace mención de otros efectos negativos que afectan a los colaboradores:

- **Efectos Cognitivos**

Se refiere a todas aquellas actividades que tienden a ver con la mente, pudiendo perjudicar en la incapacidad de toma de acciones y concentración, causando en las personas bloqueos mentales.

- **Efectos organizacionales**

Entre los efectos negativos que pueden causar la influencia de los factores de riesgos psicosociales, se pueden manifestar el ausentismo laboral, la rotación de personal, mal clima organizacional, baja en la productividad, aumento del índice de accidentalidad y sobre todo, insatisfacción laboral, recordando que la satisfacción laboral es la base fundamental para que el colaborador sea productivo y se identifique con la organización.

- **Efectos conductuales**

Se refieren a acciones conductuales que están propensas a ejercer las personas, cuando se ven encasilladas con los aspectos negativos, siendo estos: arranques emocionales, problemas de ira, drogadicción, alcoholismo, bulimia, anorexia, tendencia excesiva al consumo de cigarrillos. Estas conductas perjudican la salud.

- **Efectos fisiológicos**

Se refiere al exceso de exigencias físicas que conllevan la realización de tareas. El exceso de estas causan efectos negativos tales como: alteración de los niveles de presión, incremento del ritmo cardíaco, presión sanguínea, aumento de colesterol, problemas dermatológicos, cardiovascular entre otros riesgos de salud que pueden propiciarse.

- **Efectos psicológicos**

Dentro de los elementos que envuelven este factor están: apatía, ansiedad, poca estima, depresión y frustración, entre otros efectos psicológicos que afectan el rendimiento laboral y su entorno laboral.

Prevención de factores de riesgos psicosociales

Loriente y Trullo (2012) señalan que para la prevención de riesgo es una etapa que debe ser de carácter obligatorio en las organizaciones, mediante programas que velen por la salud y bienestar de los colaboradores.

Con lo antes citado se puede decir que las medidas de prevención ayudan a la reducción de factores de riesgos que afecten la salud física y mental de los colaboradores, implementando técnicas estratégicas para la disminución de dichos factores.

Según el autor anteriormente citado da a conocer recomendaciones para la reducción de riesgos siendo estas:

- Reconocimiento de las tareas
- Evitar la monotonía
- Dar una mejor explicación de las funciones que deben realizar
- Realizar compensaciones llamativas
- Tomar en cuenta el ambiente físico para generar una zona de trabajo segura
- Brindar tiempo de descanso para salir de la rutina laboral
- Informar sobre la importancia de la salud física
- Informar con anticipación los cambios
- Facilitar la convivencia laboral
- Garantizar las herramientas adecuadas para la realización de las tareas laborales

Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es un factor fundamental que debe propiciarse en las instalaciones de una organización, la cual se puede definir como un elemento que describe el grado de bienestar que un individuo experimenta dentro del trabajo.

Galaz (2003) comenta que la satisfacción laboral es interpretada como resultado de una respuesta emocional con base a las condiciones de trabajo objetivas del ambiente social, valorando equitativamente el desempeño en el trabajo.

Con base al concepto de autor mencionado, se puede decir que a mayor estímulo en las condiciones laborales se obtendrán respuestas emocionales positivas, mejorando el ambiente laboral en el cual se encuentran los colaboradores.

Se podría mencionar que a la implementación de programas de remuneraciones las estimulaciones de los colaboradores serán efectivas cuando causan mayor identificación laboral y fomentando una cultura organizacional que vela por el bienestar del colaborador.

Por otro lado para Palomo (2010) hace mención que la satisfacción está basada en sistemas organizacionales que se basan al cumplimiento de las necesidades primarias que se garantiza para el funcionamiento proactivo de los individuos.

Basado en los conceptos anteriores, se puede concluir que la satisfacción laboral es el resultado del potencial del trabajo con la implementación de crear un clima organizacional sano, donde se satisfacen las necesidades del colaborador como lo son: las condiciones de seguridad, buen programa de remuneraciones y que sean justas, distribución adecuada de las tareas y funciones de trabajo, garantizando el equipo necesario para la realización de las tareas.

Características de la Satisfacción laboral

Compromiso Organizacional / lealtad

De acuerdo a Palomo (2010) es el estado en el cual, el colaborador se identifica con la misión, visión y el cumplimiento de metas de la organización, transmitiendo entusiasmo y

deseoso de participar activamente. Comúnmente, esta característica es fundamental, porque el personal está dispuesto a rendir más, puesto que no ve el trabajo como una carga si no como un hobby.

El compromiso suele aumentar con el personal que tiene mayor antigüedad, puesto que conoce las actividades y el funcionamiento de la organización, ya que ve a la misma como una segunda familia, en la cual se siente a gusto y de ser parte de una entidad que vela por los derechos y los cuidados de las personas.

El compromiso laboral se debe a la identificación de los valores, así como manifiesta apego por las políticas internas. El personal que está bien identificado con las organizaciones, es raro que desee cambiar de trabajo, siendo el compromiso uno de los factores fundamentales para evitar el exceso de rotación de personal o el ausentismo laboral. El logro del compromiso es en base al tipo de trato que se da al personal. Si existe una cultura organizacional en base a los valores, el personal recibirá un trato justo así como reconocer un trabajo bien hecho.

Motivación Laboral

Marín (1992) establece que la motivación es base fundamental para el sentido social y las relaciones humanas dentro de las organizaciones en la cual la participación del individuo es de suma importancia para la disminución del ausentismo laboral.

Con lo anterior citado se puede decir que la motivación laboral es una de las características primordiales de la satisfacción laboral puesto que mezclan los sentimientos positivos que presenta un individuo para la realización de sus tareas laborales.

Dedicación al trabajo cubrimiento

Continuando con Martin (1992) hace mención que la dedicación en el trabajo ayuda a que el colaborador se identifique con sus funciones laborales y de esta manera se logra un mejor rendimiento.

Por lo anterior mencionado, se define que la dedicación en el trabajo es un estado en el cual el personal se entrega a las actividades laborales brindando energía, entusiasmo y tiempo para la realización del mismo, volviéndolo un eje vital. El cumplimiento con las funciones de trabajo se puede tornar como la imagen que tiene la persona de sí mismo, dependiendo del estado de su salud mental. Si el colaborador no rinde en su trabajo, puede ser que tenga problemas de auto estima, familiares y estrés entre otros.

Estado de ánimo en el trabajo

Greenberger y Padesky (1998) hacen mención que el estado de ánimo es definido por los pensamientos que dan soporte y refuerzan una acción dada, en el ámbito laboral debe existir el control del estado de ánimo para tener un ambiente sano.

Los sentimientos que se manifiestan en el trabajo, pueden ser dinámicos, ya que suelen ser cambiantes en cuestión de minutos. Estas tendencias se pueden relacionar con el estado de ánimo, siendo manifestados en polos débiles, fuertes positivos o negativos. Dependiendo de los polos, el individuo presenta acciones como ejercer su trabajo con energía, cooperación interpersonal y entusiasmo, dando un mejor rendimiento y mayor creatividad.

El empleo puede manejar tres tipos de características que son: las necesidades, los valores y los rasgos personales. Estas características ayudan a que el colaborador se identifique con su puesto de trabajo o genere inconformidades del mismo. Por lo general estas inconformidades se manejan por la influencia de las condiciones de trabajo, supervisión, compañerismo y seguridad entre otros.

Causas de la satisfacción laboral

Sánchez, Marqués, González y Tejada (2006) hacen mención que las causas de la satisfacción laboral se dan mediante el cubrimiento de las necesidades básicas, fisiológicas, sociales, personales, identificación con la organización y su puesto de trabajo.

Con base a lo anterior expuesto, se puede decir que la satisfacción laboral depende de varios componentes. Uno de ellos es el significado que el colaborador le asigna a sus actividades laborales y los niveles salariales, siendo el trabajo una causa que implementa bienestar y felicidad del personal si los elementos que rodea el trabajo son buenos, en caso contrario el trabajo puede tornarse estresantes y frustrante. La satisfacción laboral puede surgir, mediante las

buenas condiciones de trabajo como los son la motivación al personal y la ejecución de remuneraciones atractivas. Estas pueden ser intrínsecas o extrínsecas.

Consecuencias de la satisfacción laboral

Robbins (2004) indica que los resultados de la satisfacción laboral son desde un punto de vista individual o desde la organización. Se manifiestan diferencias individualmente que influyen en los niveles de la satisfacción de los empleados. Entre los determinantes de la satisfacción laborales están:

- **Años de carrera profesional:**

Se refiere a la adaptabilidad al trabajo a medida del paso de los años que generan el aumento de satisfacción. Esta tendencia se elimina, a medida que llega la jubilación en la que el individuo se ve en un cambio drástico de su vida, siendo la jubilación causante de frustraciones por incompatibilidad.

- **Expectativas laborales**

Ríos (2006) menciona que las expectativas laborales están orientadas hacia un perfil profesional, debido a las exigencias que se manejan en el mercado laboral. Con base a lo anterior mencionado se puede definir que las expectativas laborales se generan a base de la idealización que se tiene de un puesto de trabajo influenciado por la información de otras personas. La satisfacción laboral se llega a cumplir, si las expectativas de trabajo cumplen con lo deseado. Si estas no son cumplidas, causa la insatisfacción laboral.

Continuando con Ríos (2006) se puede mencionar que las consecuencias de la satisfacción laboral pueden afectar significativamente sus actitudes familiares, laborales, personales, las condiciones psicosociales, la salud física y mental. Entre las consecuencias que se generan para que la satisfacción disminuya, están el ausentismo laboral y la influencia de los riesgos psicosociales que afectan fisiológica, social y psíquica, Estas manifestaciones pueden denominarse como factores de riesgos psicosociales. Las enfermedades físicas pueden ser gastrointestinales, cardiovasculares, dermatológicas, visuales, musculo esqueléticas entre otras. Los conflictos psíquico y social, afectan la salud mental, la doble presencia, estrés, inseguridad, baja auto estima, causando apatía en el colaborador.

Según el autor anteriormente mencionado hace mención que las principales consecuencias de una mala satisfacción desde el punto de vista empresarial se pueden denominar:

- Resistencia al cambio
- Falta de creatividad
- Accidentalidad
- Baja productividad
- Insatisfacción laboral
- Dificultades para trabajar en grupo

Tipos de satisfacción

a) Satisfacción Extrínseca

Uribe (2014) hace mención que la satisfacción extrínseca tiene su origen en fuentes externas al trabajador relacionándola al contexto o ambiente en el que la tarea se desarrolla.

Se hace mención con base a lo citado todos aquellos elementos de mantenimiento, higiene y las motivaciones que se ejecutan en las condiciones de trabajo. Entre ellos se puede mencionar los siguientes factores:

- **Factores Higiénicos de la satisfacción laboral:** Estos factores están relacionados con la insatisfacción, puesto que se ven influenciados por el ambiente que rodea al personal, abarcando las condiciones en el que se desempeñan las actividades laborales, siendo los principales responsables de estos factores los patronos de la organización, en el cual se manifiestan:
 - El salario
 - Condiciones físicas y ambientales
 - Las políticas internas
 - Clima laboral
 - Reglamentos internos

Cuando los factores higiénicos son elevados, solo logran evadir la insatisfacción pero no logran llenar en un cien la satisfacción laboral.

b) Satisfacción intrínseca

North y Rivas (2008) hacen mención que la motivación intrínseca se maneja mediante estímulos, que motivan al colaborador por medio del reconocimiento del rendimiento.

Es por ello que se puede argumentar que son el conjunto de factores motivacionales que e incentivan al colaborador, mediante pensamientos positivos referente al trabajo, teniendo satisfacción a la ejecución de factores motivacionales evitando el desagrado laboral. La satisfacción intrínseca también se define como el control de la ejecución de responsabilidad para la elaboración de tareas, aumentando la productividad y la eficiencia. Entre ellos se pueden mencionar los siguientes factores:

- **Factores Intrínsecos:** Este factor es lo contrario a los factores extrínsecos, puesto que están relacionados con la satisfacción en el puesto de trabajo con la ejecución de tareas y se encuentra bajo el control del personal por las actividades que desempeña. De esta forma, se ven involucrados sentimientos de desarrollo y crecimiento personal, en el cual la persona desea tener un mayor conocimiento, logrando la auto realización profesional, cuando este factor es suprimido provoca la desmotivación, por lo que personal tiene apatía por su trabajo, desinterés y falta de sentido, puesto que la organización solo ofrece un área de trabajo decente para la ejecución de las funciones laborales, dejando a un lado el reconocimiento de un buen trabajo y la motivación al personal.

Continuando con North y Rivas (2008) hace mención sobre los diferentes elementos de factores intrínsecos siendo estos:

- **Actitudes**

Son las creencias y sentimientos que se inducen por medio de la respuesta a la determinación de objetivos ante una situación o acontecimiento, también se pueden relacionar con la importancia de la relación que tiene el individuo con su trabajo.

- **Valores**

Son las convicciones primordiales basadas a un modo de conducta que rige a la persona para su comportamiento, dentro del área laboral o dentro de la sociedad.

- **Motivación**

Se debe a la influencia de factores que dirigen el comportamiento de las personas, mediante un estímulo positivo, siento un impulso interno que se percibe para la realización de una acción.

- **Percepción**

El procedimiento que se realiza para la comprensión de los procesos y las estimulaciones sensoriales que se reciben del ambiente.

c) Satisfacción progresiva

Pautassi, Faur y Gherardi (2004) señalan que es el tipo de satisfacción que se basa mediante el rendimiento laboral que va escalando mejorando las condiciones laborales y económicas.

Así mismo se puede decir que se basa en la satisfacción por el trabajo mediante se eleva el nivel de aspiración por el crecimiento personal y profesional, logrando que el colaborador busque su auto realización mediante la adquisición de mayor conocimiento y experiencia.

d) Satisfacción Estable

Se refiere al nivel de satisfacción por mantener la aspiración, por lo que aumentar su nivel de bienestar en otras áreas de vida, lo motiven a llenar la satisfacción laboral. Este enfoque es el nivel moderno que se da en la actualidad, debido que no se manifiesta dentro de las organizaciones, el compromiso por el bienestar de los colaboradores.

e) Satisfacción Conformista

Se refiere a un nivel de satisfacción bajo. Por ende se ve en el débil esfuerzo laboral, en el cual, el individuo no manifiesta actitudes por ejercer un cambio positivo para adaptarse a los cambios, reflejando el poco interés por adquirir aspiración por el crecimiento personal y profesional.

f) Pseudo-satisfacción

Fernández (2007) hace mención que la pseudo-satisfacción son los elementos que provocan la sensación de una falsa satisfacción de una necesidad determinada.

Se refieren a los factores que generan falsas sensaciones de trabajo. Se expresa por aparentar estar contentos en un área de trabajo provocando un bloqueo hacia las otras oportunidades. La identificación de los tipos de satisfacción, ayudan a las organizaciones a tener un panorama claro de cómo se relacionan y manifiestan las actitudes de los colaboradores dentro de su área de trabajo. Así mismo, la caracterización de influencias negativas que pueden generarse dentro del entorno laboral perjudicando el logro de la satisfacción.

Para concluir de acuerdo con las teorías expuestas anteriormente con relación al tema de investigación, se determinó que la presencia de factores de riesgo psicosociales, afecta el entorno laboral creando tensión y frustración, lo cual hace que el ambiente laboral se vea afectado, disminuyendo la satisfacción y provocando la pérdida de interés para alcanzar los objetivos de la organización y la falta de identificación con el cumplimiento de metas.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad, las condiciones y el ambiente de trabajo han sido un tema de poco interés en Guatemala. El ritmo de trabajo puede causar repercusiones en la salud del colaborador desde la perspectiva fisiológica, social y psíquica. Estas manifestaciones pueden denominarse como factores de riesgos psicosociales. Las enfermedades físicas pueden ser gastrointestinales, cardiovasculares, dermatológicas, visuales, musculo esqueléticas entre otras. Los conflictos psíquico y social, afectan la salud mental, la doble presencia, estrés, inseguridad, baja auto estima, causando apatía en el colaborador.

La satisfacción laboral juega un papel importante dentro de las organizaciones, ya que trata con el capital humano, buscando un bienestar mutuo, con el objetivo de cubrir las tres disciplinas que son: psicología, recursos humanos y economía, creando de esta manera, un buen clima laboral donde las personas se sientan identificadas con la organización.

La presencia de factores de riesgo psicosociales, afecta el entorno laboral causando tensión y frustración, ocasionando que el ambiente laboral se vea afectado, ocasionando que la satisfacción disminuya, provocando la pérdida de interés para alcanzar los objetivos de la organización.

En la actualidad una de las actividades laborales con mayor índice de riesgos es la industria de transporte pesado, debido a las largas horas de trabajo, afectando la salud física y el estado psíquico. Siendo de suma importancia realizar estudios en las organizaciones para detectar la presencia de riesgos psicosociales que afecten al colaborador y por ende se vea

afectada la productividad, de esta manera lograr la satisfacción laboral. Con base a lo anteriormente mencionado, surge la siguiente pregunta de investigación:

¿Existe relación entre los factores de riesgo psicosociales y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de transporte del departamento de Escuintla?

2.1. Objetivos

2.1.1 Objetivo General

Determinar si existe la relación entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral de una empresa de transporte del departamento de Escuintla.

2.1.2 Objetivos Específicos

- Determinar la presencia de factores de riesgo psicosociales de una empresa de transporte del departamento de Escuintla.
- Determinar los niveles de satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa de transporte ubicada en el sur de Escuintla.
- Comparar los factores de riesgos psicosociales y la edad cronológica de los colaboradores de la empresa de transporte en el sur de Escuintla.
- Comparar el nivel de satisfacción laboral de acuerdo a la antigüedad en el trabajo.

2.2 Elementos de Estudio

- Factores de riesgo psicosociales
- Satisfacción laboral

2.3 Definición de Variables

2.3.1 Definición Conceptual

Factores de Riesgo Psicosociales

Según Menéndez et al. (2009) explican que los “factores de riesgo psicosocial son aquellos elementos comprendidos en las condiciones laborales directamente relacionados con una organización, el contenido del trabajo y de la realización de las diferentes tareas asignadas, y que tienen la capacidad para perturbar al bienestar o a la salud (física, psíquica o social)”.Pag.496

Satisfacción Laboral

González (2006), “describe que La satisfacción laboral se puede definir como el conjunto de actitudes que tiene un sujeto hacia la tarea asignada dentro de la organización. Estas actitudes vendrán definidas por las características del puesto de trabajo y por cómo está considerada dicha labor del sujeto.” Pag.117

2.3.2 Definición Operacional

Para efecto de este estudio se entenderá:

Factores de Riesgo Psicosociales como: condiciones laborales que tienen la capacidad para perturbar al bienestar laboral, la cual será evaluada a través de 5 factores:

- Exigencias psicológicas
- Trabajo activo y posibilidades de desarrollo
- Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo
- Compensaciones y doble presencia
- Equipo de trabajo, comunicación)

Satisfacción Laboral: se define como las actitudes hacia la organización, y para conocer la existencia se evaluarán siete factores:

- Condiciones Físicas y/o Materiales
- Beneficios Laborales y/o Remunerativos
- Políticas Administrativas
- Relaciones Interpersonales
- Desarrollo Personal
- Desempeño de Tareas
- Relación con la Autoridad

2.4. Alcances y Limites

La presente investigación tiene como finalidad dar a conocer si existe relación entre la presencia de riesgo psicosociales con la satisfacción laboral, dentro de una organización dedicada a la prestación de servicios de trasportes pesados. Dentro de sus limitaciones se encuentra que dicho estudio no fue aplicado a las distintas áreas que conforman la empresa ya que no se contaba con disponibilidad de tiempo para aplicar los distintos test.

2.5. Aporte

El aporte que se brindará al país, es concientizar la importancia de realizar un estudio para la identificación de riesgos psicosociales y la relación que tiene con la satisfacción laboral

Los mayores beneficiados con esta investigación son los colaboradores de la empresa, puesto que se manifestará el estado actual de la perspectiva que manejan las personas en su entorno actual, buscando alternativas para mejorar las deficiencias que existen y lograr el bienestar y satisfacción de los mismos. Además se busca aportar a la Universidad Rafael Landívar, un documento cuyo objetivo es analizar si existe relación de los factores de riesgo psicosociales y la satisfacción laboral.

III. MÉTODO

3.1. Sujeto

El presente estudio se realizó en una empresa de transporte pesado del departamento de Escuintla, con la finalidad de determinar si existe relación entre la presencia de riesgos psicosociales y la satisfacción laboral. Para las unidades de muestreo de dicha investigación, se obtuvo la muestra de una población de 38 sujetos. Para determinar el tamaño de la muestra, se usó una fórmula estadística, utilizando el 95 % de nivel de confianza, contemplando un 5% de margen de error, dando como resultado una muestra de 25 sujetos a evaluar pertenecientes al área de pilotos de ruta interna, con una edad comprendida entre los 24 a 60 años de los cuales, todos son de género masculino, con un nivel académico que va desde básico hasta diversificado.

La especificación de las características de los sujetos son las siguientes

Tabla No.1

Tiempo de laborar en la empres	
Tiempo	Número
3 - 11 meses	4
1 – 3 años	6
4 – 6 años	7
7 – 10 años	8
Total sujetos	25

Tabla No. 2

Edad	
Rango	Número
24 – 34	4
35– 44	9
45– 54	5
55– 60	7
Total de Sujetos	25

Tabla No. 3

Escolaridad	
Escolaridad	Número
Básico	14
Diversificado	11
Total sujetos	25

3.2. Instrumento

Para efecto de la investigación, se utilizaron dos instrumentos estandarizados con la finalidad de recaudar información confiable acerca del tema de investigación y dar respuesta a los objetivos, tomando en cuenta los elementos de estudios establecidos. A continuación, se describen los instrumentos utilizados.

El instrumento que mide el primer elemento de estudio es denominado ISTAS 21 (CoPsoQ). Dicho instrumento fue realizado por el Superintendente de Seguridad Social de Chile, el cual contiene 91 ítems que abarcan 20 dimensiones de riesgo, divididas en 5 grupos de

dimensiones 87 ítems corresponde a las dimensión psicosociales y las 4 restantes a las dimensiones de doble presencia, las 5 dimensiones están constituida como :

- **Exigencias psicológicas:** se refiere entre la relación de calidad de trabajo, tiempo disponible volumen de trabajo, y manejo de conocimiento.

- **Trabajo activo y posibilidades de desarrollo:** Se refiere al desarrollo de habilidades. El auto control en el trabajo se centra en la relación de salud y la facilitación de trabajo activo y aprendizaje.

- **Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo:** Este factor de riesgo ve las relaciones de trabajo que perjudican al puesto de trabajo y la calidad de gestión de equipos de trabajo que realizan los altos mandos.

- **Compensaciones:** se refiere al modelo esfuerzo – recompensa mediante el control de estatus, la estima y el salario, en el cual se ve el reconocimiento, el apoyo adecuado, el trato justo y la estabilidad laboral.

- **Doble presencia:** Se refiere a la necesidad que manifiestan las personas, al tener que cumplir con las responsabilidades domésticas y laborales.

En base a las dimensiones se tienen los siguientes reactivos:

Dimensiones y Sub-dimensiones	Preguntas
Exigencias Psicológicas	
Exigencias Psicológicas cuantitativas	B1, B2, B3, B4, B5, B6, B7.
Exigencias Psicológicas cognitivas	B8, B9, B10, B11, B12, B13, B14, B15.
Exigencias Psicológicas emocionales	B16, B17.
Exigencias Psicológicas de esconder emociones	B18, B19.
Exigencias Psicológicas sensoriales	B20, B21, B22, B23.

Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	
Influencia	B24, B25, B26, B27, B28, B29, B30.
Control sobre el tiempo de trabajo	B31, B32, B33, B34.
Posibilidades de desarrollo en el trabajo	B35, B36, B37, B38, B39, B40, B41.
Sentido del trabajo	B42, B43, B44.
Interacción en la empresa	B45, B46, B47, B48.

Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	
Claridad de Rol	B59, B60, B61, B62.
Conflicto de Rol	B63, B64, B65, B66, B67.
Calidad de Liderazgo	B77, B78, B79, B80, B81, B82.
Calidad de la Relación con Superiores	B57, B58, B68, B69, B70.
Calidad de la Relación con Compañeros de trabajo	B71, B72, B73, B74, B75, B76 .

Compensaciones	
Estima	B83, B84, B85, B86, B87
Inseguridad Respecto al Contrato de Trabajo	B49, B50, B54, B55, B56
Inseguridad Respecto a las características del Trabajo	B51, B52, B53

Doble presencia	
Preocupación por Tareas Domésticas	A5, A6.
Carga domestica	A3, A4.

El cuestionario tiene una parte general y otra parte específica, cada una tiene una manera diferente de calcularse, pero finalmente ambas partes confluyen en una escala de 0 a 100 puntos, lo que facilita su comparación. Se debe calcularse por separado las sub- dimensiones, porque así proporciona una mejor visión del estado de riesgo de la empresa. Las dimensiones se basan de una escala de tipo Likert con una puntuación que va de 0 a 4, donde un mayor puntaje significa mayor bienestar. El resultado se puede considerar como un promedio, por lo que el puntaje máximo total se multiplica por número de opción, este puntaje debe transformarse a una escala de 0 a 100 puntos.

Para el cálculo de las dimensiones:

El puntaje de las 5 grandes dimensiones se calcula como un promedio de los puntajes obtenidos en cada una de las sub-dimensiones que la componen. De esta forma, se le otorga un peso similar a los diferentes factores dentro de cada dimensión y se elimina el efecto que produce el que cada sub-dimensión tenga un número diferente de preguntas así el puntaje final es igual a la suma de los puntajes obtenidos en cada sub-dimensión, que luego se divide por 5.

De acuerdo al resultado de la aplicación de este instrumento, los puntajes se separan en terciles (corresponde a un tercio de las observaciones en el trabajo de validación) para cada una de las dimensiones y sub-dimensiones, con los que se puede comparar en la empresa, clasificando en los rangos “bajo”, “medio” y “alto” la exposición a cada uno de los factores de riesgo psicosocial evaluados por este instrumento.

Factores	Bajo	Medio	Alto
Exigencias psicológicas	0 – 46.33	46.34 – 59.64	59.65-100
Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	0 - 28.09	28.10 - 42.14	42.15 - 100
Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	0 - 19.25	19.26 - 35.58	32.59 - 100
Compensaciones	0 - 21.66	21.67 - 42.78	42.79 - 100
Doble presencia	0 - 18.75	18.76 - 37.50	37.51 - 100

Por último, se puede obtener una calificación global procediendo a sumar todos los punteos todas las categorías y dividirlos entre el total de los puntos posibles y multiplicandos por 100. Esto da una calificación global ponderada sobre el nivel general de exposición a los riesgos psicosociales.

Bajo	Medio	Alto
0 – 26.82	26.83 – 43.53	43.54 - 100

Con relación al elemento de estudio de satisfacción laboral, se aplicará un cuestionario denominado escala de satisfacción laboral, elaborado por la autora Sonia Palma Carrillo, el cual contiene 36 ítems divididos en siete factores representados de la siguiente manera:

Nº	Factores	Ítems
I	Condiciones Físicas y/o Materiales	1, 13, 21, 28, 32.
II	Beneficios Laborales y/o Remunerativos	2, 7, 14, 22.
III	Políticas Administrativas	8, 15, 17, 23, 33.
IV	Relaciones Interpersonales	3, 9, 16, 24.
V	Desarrollo Personal	4, 10, 18, 25, 29, 34.
VI	Desempeño de Tareas	5, 19, 11, 26, 35, 30.
VII	Relación con la Autoridad	6, 12, 20, 27, 31, 36.

La manera en que el sujeto dará respuesta, será mediante cinco opciones de respuesta, en el cual debe elegir entre ellas según la siguiente escala de Likert:

Total de acuerdo (TA)	De acuerdo (A)	Indeciso (I)	En desacuerdo (D)	Total en desacuerdo (TD)
5	4	3	2	1

Para la obtención de resultados se obtienen de las puntuaciones de cada factor el puntaje total resulta al sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem, el puntaje que se puede alcanzar es entre 36 y 180 que se definió a una escala porcentual de 100.

Totalmente satisfecho	80-100
Muy satisfecho	60-79
Parcialmente satisfecho	40-59
Poco satisfecho	20-39
Nada satisfecho	0-19

3.3. Procedimiento

A continuación se detallan los pasos que se llevaron a cabo durante la elaboración del tema de investigación:

- Se indagó un tema que fuera de importancia para la sociedad, la formación profesional y de sumo interés para las organizaciones
- Se aprobó el tema de investigación por la Facultad

- Se demostró la importancia del tema de investigación por medio del planteamiento del problema el cual determina los objetivos básicos del porqué del estudio
- Se describieron los objetivos que dan respuesta a la investigación
- Se describieron los alcances y límites
- Se procedió a la búsqueda de información bibliográfica
- Se elaboró el marco conceptual, definiendo cada uno de los temas de importancia a la investigación
- Se determinó la muestra por medio de una formula estadística
- Se desarrolló el método que se utilizará durante el proceso de investigación
- Se describieron los instrumentos de apoyo para la realización de la cuantificación de resultados
- Se aplicaron los respectivos cuestionarios a los colaboradores que laboran en la organización
- Se calificaron los cuestionarios para identificación de factores de riesgos psicosociales y los niveles de satisfacción, posteriormente se tabularon los resultados
- Se realizó el análisis, presentación y discusión de resultados
- Se redactaron las conclusiones y recomendaciones
- Se elaboró el informe final de la investigación

3.4 .Tipo de investigación, diseño y metodología estadística

La presente investigación es de tipo descriptivo - correlacional, puesto que el objetivo de este método consiste en dar a conocer la relación que existe entre la presencia de factores de riesgos psicosociales y la satisfacción laboral.

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2007) el tipo de investigación descriptivo – correlacional, tiene como propósito evaluar la relación que existe entre dos o más variables, es decir que la investigación mide por separado los dos elementos de estudio para establecer y dar respuesta la correlación que existe entre estas. La investigación es de diseño cuantitativo, teniendo como finalidad el análisis subjetivo e individual, basándose a la interpretación de resultados.

La metodología estadística que se implementó será el coeficiente de correlación de Pearson, se elaborará mediante el programa SPSS ver.19 con el apoyo de las funciones estadísticas de la hoja electrónica excel, para la elaboración de resultados.

IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados obtenidos, con el objetivo de identificar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral de una empresa de transporte del departamento de Escuintla. Los datos que se presentan son los resultados de las aplicaciones de los instrumentos elegidos para la realización de dicho estudio, en el cual se recabó información de una muestra de 25 sujetos.

Las siguientes tablas muestran los resultados de correlación de Pearson con base a la relación a los elementos de estudio factores de riesgos psicosociales y satisfacción laboral, de acuerdo a las dimensiones del test de factores de riesgos psicosociales.

Resultados de la relación entre los factores de riesgos psicosociales y las satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa de transporte.

Tabla. N°.4

Correlación entre los factores de riesgos psicosociales y la satisfacción laboral		Satisfacción laboral	Riesgos Psicosociales
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	1	-.748**
	Sig. (bilateral)		.001
	N	25	25
Riesgos Psicológicos	Correlación de Pearson	-.748**	1
	Sig. (bilateral)	.001	
	N	25	25

La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N°4, se puede evaluar que el grado de correlación entre los riesgos psicosociales con la satisfacción laboral es negativa, con un valor de correlación de -0.748, este

valor calculado es superior al valor crítico de -0.337, de lo cual se infiere que los trabajadores están expuestos a riesgos psicosociales, afectando negativamente el nivel de satisfacción laboral.

Resultados de la presencia de factores de riesgos psicosociales en los colaboradores de la empresa de trasportes.

Tabla N°.5

RIESGO PSICOSOCIALES	EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS		TRABAJO ACTIVO Y DESARROLLO		APOYO SOCIAL Y CALIDAD DE LIDERAZGO		COMPENSACIONES		DOBLE PRESENCIA	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
ALTO	19	76.00	10	40.00	15	60.00	17	68.00	14	56.00
MEDIO	1	4.00	12	48.00	8	32.00	5	20.00	9	36.00
BAJO	5	20.00	3	12.00	2	8.00	3	12.00	2	8.00
TOTAL	25	100.00	25	100.00	25	100.00	25	100.00	25	100.00

Fuente: Elaboración propia

Con base a la tabla N°.5, se observa que hay presencia de riesgos psicosociales entre los colaboradores de la empresa de transporte de la costa sur, ya que en todos los tipos de riesgo psicosocial se manifiesta una alta exposición a los mismos.

Resultados de los niveles de satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa de transporte.

Tabla N°.6

Nivel de satisfacción		
Escalas	Población	porcentaje
Totalmente satisfecho	2	8%
Muy satisfecho	14	56%
Parcialmente satisfecho	7	28%
Poco satisfecho	2	8%
Nada satisfecho	0	0%
Total	25	100%

Fuente: Elaboración propia

La tabla N°.6, indica el resultado obtenido en la aplicación del test de escala de satisfacción laboral para determinar los niveles de satisfacción la cual establece que un 56% está muy satisfecho con su trabajo y un 28 % parcialmente satisfecho, por lo que se deduce que la mayor parte de los colaboradores de la muestra están contentos y satisfechos con sus labores que desempeñan en la empresa.

Resultados de la relación entre los factores de riesgos psicosociales y la edad cronológica de los colaboradores de la empresa de transporte.

Tabla. N°.7

Correlación entre los factores de riesgos psicosociales y la edad cronológica		Riesgos Psicológicos	Edad Cronológica
Riesgos Psicológicos	Correlación de Pearson	1	.643**
	Sig. (bilateral)		.001
	N	25	25
Edad Cronológica	Correlación de Pearson	.643**	1
	Sig. (bilateral)	.001	
	N	25	25

La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N°.7, se puede evaluar que el grado de correlación entre los riesgos psicosociales con la edad cronológica es positiva, con un valor de correlación de 0.643. Este valor calculado es superior al valor crítico de 0.337, de lo cual se infiere que la exposición a riesgos psicosociales aumenta con la edad.

Resultado de comparar el nivel de satisfacción laboral de acuerdo a la antigüedad en el trabajo.

Tabla N°.8

Correlación entre satisfacción laboral con los años de labores.		Satisfacción Laboral	Antigüedad
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	1	.566**
	Sig. (bilateral)		.004
	N	25	24
Antigüedad	Correlación de Pearson	.566**	1
	Sig. (bilateral)	.004	
	N	24	24

La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N°. 8, se puede evaluar que el grado de correlación entre la satisfacción laboral con los años de labores en la empresa es positivo, con un valor de correlación de 0.566. Este valor calculado es superior al valor crítico de 0.337, de lo cual se infiere que el nivel de satisfacción laboral está relacionado con los años de labores de los colaboradores, el cual se infiere que la satisfacción laboral tiene relación alta con los años de labores de los colaboradores

V. DISCUSIÓN

Con base a los resultados adquiridos de las aplicaciones de los test ISTAS 21 y escala de satisfacción laboral, es pertinente contrastar los resultados obtenidos en función de los estudios que sobre el tema existen, para comprobar los aportes producto de esta investigación y de la misma manera generar una discusión epistemológica sobre la relación que puede existir entre la variable satisfacción laboral y los factores de riesgo psicosocial que afectan a los colaboradores participantes en este estudio.

Para realizar dicha discusión es importante remarcar que el objetivo general de esta investigación tipo descriptiva fue identificar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral de una empresa de transporte del departamento de Escuintla.

De acuerdo a los resultados obtenidos por los colaboradores se determinó, que sí existe relación de la influencia de factores de riesgos psicosociales con la satisfacción laboral lo que se evidencia con un valor de correlación de -0.748 , lo cual infiere que los trabajadores están expuestos a riesgos psicosociales, afectando negativamente el nivel de satisfacción laboral. Siendo este un tema de suma importancia puesto que los colaboradores se encuentran expuestos a riesgos que afectan en su estado psíquico y social como en la salud mental, lo cual coincide con la investigación realizada por Chaj (2010) la cual concluye que si existe influencia de los factores de riesgos psicosociales sobre la salud mental, teniendo consecuencia, estrés, ansiedad, depresión entre otros; lo cual coincide con la presente investigación puesto que la presencia de dichos riesgos afectan a los colaboradores desde el punto de vista psíquico, el estado emocional y el rendimiento laboral.

En cuanto a los resultados obtenidos con relación a los factores de riesgo psicosociales, específicamente en las exigencias psicológicas, éstas influyen en el estrés laboral, de igual manera estos resultados son comparables y coincidentes con los obtenidos por López (2009) quien concluye que los sujetos de estudio poseen influencia de riesgo psicosociales de tipo mental lo cual les genera estrés, afectando el desarrollo profesional, de la misma manera, se menciona la elevada competitividad de la empresa y el no tener claro su desarrollo profesional

Por otro lado, Carvajal y Ramírez (2011) efectuaron un estudio en el que llevaron a cabo un análisis de los factores de riesgo psicosocial bajo el enfoque de gestión de riesgo, llegando a la conclusión que la mayoría de los colaboradores, se sienten motivados con el rol que desempeñan, sin embargo manifiestan conflictos entre las dimensiones de riesgos psicosociales, de acuerdo a los resultados obtenidos con la presente investigación, no coincide con lo expuesto por Carvajal y Ramírez, ya que los colaboradores se sienten muy satisfechos, por lo que la mayor parte de los colaboradores de la muestra están contentos y satisfechos con sus labores que desempeñan en la empresa a pesar de estar expuestos a los diferentes factores de riesgo psicosociales.

En la presente investigación, se obtuvo como resultado que los niveles de satisfacción laboral en los sujetos, se encuentra en un nivel alto, por lo que se concluye que la mayor parte de los colaboradores de la muestra están contentos y satisfechos con las labores que desempeña, es por ello que no presentan ningún interés en realizar cambios o crecer dentro de la empresa, lo cual coincide con lo expuesto por García, Rubio y Bravo (2007) quienes realizaron un estudio cuyo resultado fue que la presencia de riesgo psicosociales afecta la resistencia al cambio.

De acuerdo a Ortiz y Jaramillo (2009) los factores de riesgos psicosociales son las condiciones que perciben los colaboradores en su entorno en relación con el medio social y organizacional, siendo producto del trajín laboral como lo son: el ambiente laboral y aspectos organizacionales que afectan principalmente el bienestar, la productividad y la salud de los colaboradores. De acuerdo a lo mencionado coincide con la investigación, debido a que los colaboradores manifestaron que la presencia de riesgos psicosociales son manifestaciones que afectan desde la perspectiva fisiológica, social, psíquica perturbando el bienestar y ambiente laboral.

De acuerdo a Galaz (2003) menciona que la satisfacción es una respuesta emocional con base a las condiciones de trabajo objetivas del ambiente social, lo que significa que a mayor estímulo en las condiciones laborales se obtendrán respuestas emocionales positivas, mejorando el ambiente laboral en el cual se encuentran los colaboradores. De acuerdo a lo mencionado coincide con la investigación, debido que la satisfacción está relacionada a las condiciones de trabajo que pueden generar riesgo psicosociales afectando el rendimiento laboral, dicha afirmación se fundamenta en el resultado obtenido en la aplicación del test de escala de satisfacción laboral para determinar los niveles de satisfacción la cual establece que se encuentran en un nivel muy satisfecho con su trabajo, por lo que se deduce que la mayor parte de los colaboradores de la muestra están contentos y satisfechos con sus labores que desempeñan en la empresa derivado de las buenas prácticas, adecuadas políticas e incentivos entre otros que implementa la organización en la que se realizó esta investigación.

Para finalizar se puede apreciar los resultados evidencian que la influencia de riesgos psicosociales afecta la satisfacción laboral de un colaborador, alterando el entorno laboral teniendo repercusiones psíquicas y fisiológicas, causando la pérdida de interés para alcanzar los objetivos de la organización, por lo cual existen muchos estudios que abordan esta problemática por lo que se debe prestar permanente atención.

VI. CONCLUSIONES

Luego de la realización del análisis de resultados obtenidos con base a los test ISTAS 21 para la identificación de influencia de riesgos psicosociales y el test de Escala de Satisfacción Laboral, se concluyó lo siguiente:

- Se determinó que existe presencia de los factores de riesgo psicosociales entre los colaboradores de la empresa de transporte manifestándose de la siguiente manera: el factor de exigencia psicológica tiene un 76% del total de la muestra estando en un nivel alto de influencia, trabajo activo y posibilidades de desarrollo tuvo como resultado un 48% del total de la muestra siendo el factor con menor influencia puesto que se encuentra en un nivel medio, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo obtuvo un resultado del 60% del total de la muestra siendo uno de los factores que influyen en un nivel alto, compensaciones tuvo un resultado del 68% de influencia sobre el total de la muestra y el factor doble presencia obtuvo un 56% del total de la muestra.
- Se identificó los niveles de satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa de transporte, los cuales se encuentran en un nivel alto del 56% y un 28 % está parcialmente satisfecho, por lo que se deduce que la mayor parte de los trabajadores de la muestra están contentos y satisfechos con sus labores que desempeñan en la empresa.

- Se identificó que la exposición de los riesgos psicosociales con la edad cronológica tiene relación puesto a que al aumentar la edad del colaborador se encuentran más expuestos a los factores de riesgos psicosociales.

- Al comparar el nivel de satisfacción laboral con la antigüedad se infiere que tiene una alta relación con los años de labores de los colaboradores determinando que a mayores años de trabajo los colaboradores se sienten más a gusto en su trabajo.

- Los colaboradores de la empresa de transporte de carga pesada poseen influencia de factores de riesgos psicosociales por los cual se estipuló que sí existe relación entre los factores de riesgo y la satisfacción laboral. Determinando que a mayor influencia de riesgos psicosociales, afecta el entorno laboral causando tensión y frustración, ocasionando que el ambiente laboral se vea afectado, ocasionando que la satisfacción disminuya, provocando la pérdida de interés para alcanzar los objetivos de la organización.

VII. RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados adquiridos se sugieren las siguientes recomendaciones:

- Dado a que se observó que si existe influencia de los factores de riesgos psicosociales entre los colaboradores, se recomienda en un futuro realizar un análisis de condiciones medio ambientales de trabajo, para profundizar en las causas de los factores de riesgos psicosociales y encontrar la manera de disminuirlas.
- Tomando en cuenta que los niveles de satisfacción laboral en los colaboradores, se encuentran en un nivel alto, se recomienda, realizar capacitaciones que provoquen en los colaboradores el interés hacia el cambio.
- Considerando que si existe relación entre los factores de riesgo psicosociales con la edad cronológica, se recomienda realizar una reestructuración de puestos en cuanto al trabajo activo y posibilidad de desarrollo, ya que la misma se centra en la relación de salud y facilitación de trabajo activo y aprendizaje, que se ve afectado conforme a la edad.
- Desarrollar más investigaciones con relación a la acomodación que se genera conforme a la antigüedad laboral y satisfacción laboral, ya que es un campo poco investigado y los resultados evidencian que existe poco interés en algunas organizaciones para crear plazas de crecimiento profesional.

- Dado a que si existe relación de los factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral, se recomienda dar a conocer a los altos mandos, la importancia del tema, ya que puede ocasionar efectos negativos en el rendimiento laboral.

VIII. REFERENCIAS

Álvarez, F. (2009). *Ergonomía y psicología aplicada* (12 ed.). España: Lex Nova, S.A.

Archila, J. (2011). *Factores de riesgo psicosocial y su relación con la duración de la jornada de trabajo en los médicos del Hospital Nacional de Mazatenango*. Tesis de Licenciatura inédita. Universidad Rafael Landívar Guatemala.

Benavides, F., Gimeno, D., Benach, J., Martínez, J., Jarque, S., Berra, A. y Devesa, J. (2004). *Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas*. España: Gaceta Sanitaria. Ediciones Doyma, S.L.

Boada, J. y Ficapal, P. (2012). *Salud y trabajo*. Barcelona, España: UOC.

Boyatzis, R. y Mckee, A. (2006). *Liderazgo emocional*. España: Ediciones DEUSTO.

Carvajal, M. y Ramírez, V. (2011). *Análisis del riesgo psicosocial en los trabajadores de la corporación sirviendo con amor en la ciudad de Pereira bajo el enfoque de gestión de riesgo ocupacional*. Tesis de Maestría inédita. Universidad Tecnológica de Pereira, Colombia.

Chaj, A. (2010). *Factor de Riesgo Psicosocial y Salud Mental” (Estudio realizado con empresas de computación En La Zona 3 De Quetzaltenango)*. Tesis de licenciatura inédita. Universidad Rafael Landívar Guatemala.

Cortes, J. (2007). *Técnicas de prevención de riesgos laborales* (9 ed.). Madrid, España: TEBAR, S.L.

Fernández, C. (2007). *Vigilar y organizar*. España: Editores. S.A.

- Fernández, M. (2000). *Análisis y descripción de puestos de trabajo*. España: Díaz de Santos, S.A.
- Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (Estudio realizado en la delegación de recursos humanos del Organismo Judicial en la Ciudad de Quetzaltenango)*. Tesis de Licenciatura inédita. Universidad Rafael Landívar Guatemala.
- Galaz, J. (2003). *La satisfacción laboral de los académicos en una universidad estatal pública*. México, DF, México: ANUES.
- García, B. (2000). *Las funciones de empresas en un enfoque contractual*. España: Ediciones Universidad de Salamanca.
- García, M., Rubio, P. y Bravo, L. (2007). *Relación entre factores de riesgos Psicosocial y la Resistencia al cambio Organizacional*. En red <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67930210>
- Gómez, P., Hernández, J. y Méndez, M. (2014). *Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en una empresa chilena del área de la Minería*. Ciencia y trabajo. En red <http://www.scielo.cl/pdf/cyt/v16n49/art03.pdf>
- González, M. (2006). *Habilidades directivas*. Málaga España: Editorial Innovación y cualificación S.L.
- Greenberger, D. y Padesky, C. (1998). *El control de tu estado de ánimo*. Barcelona: Paidós Ibérica, S.A.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2007). *Metodología de la Investigación*. México: MCGRAW-HILL.

- Jaramillo, J. y González, J. (2010). *Nivel de satisfacción laboral de los empleados de la Alcaldía Municipal de la Celia Risaralda*. Universidad Tecnológica de Pereira. En red: <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/11059/2183/1/6583142286132J37.pdf>
- López, A. (2009). *Factores de riesgos psicosociales que inciden en el estrés laboral del personal ejecutivo y administrativo de una empresa Industrial ubicada en la zona Metropolitana de San Salvador*. Universidad Dr. José Matías Delgado. En Red: <http://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/BIBLIOTECA%20VIRTUAL/TESIS/03/PSI/ADLF0000408.pdf>
- Loriente, O. y Trullo, O. (2012). *Prevención de riesgos laborales*. España: ADP.
- Marín, A. (1992). *Sociología de la empresa* (5 ed.). Los Ángeles Madrid, España: IBERICO Europea de Ediciones, S.A.
- Martin, A. (2007). *Manual de la sociología del trabajo y de las relaciones laborales* (2 ed.). Madrid, España: Delta.
- Méndez, A. (2008). *Análisis de un método de evaluación de riesgo psicosocial en el ambiente laboral, para el caso de una Organización Chilena*. Universidad de Chile. En red: http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2008/mendez_a/sources/mendez_a.pdf
- Menéndez, C. y Moreno, B. (2006). *Ergonomía para docentes*. Barcelona, España: GRAO
- Menéndez, F., Fernández, F., Llana, F., Vásquez, I., Rodríguez, J. y Exposito, M. (2009). *Formación superior en prevención de riesgos laborales*. (4 ed.). España: Lex Nova.
- Montes, E. (1992). *Tratado de seguridad higiene*. España: Universidad Pontificia de Comillas

North, K. y Rivas, R. (2008). *Gestión del conocimiento*. Barcelona, España: Libros en Red.

Ortiz, F. y Jaramillo, V. (2013). *Factores de riesgo psicosocial y compromiso (engagement) con el trabajo en una organización del sector salud de la ciudad de Cali*, (Colombia). Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v16n1/v16n1a05.pdf>

Palomo, M. (2010). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo* (6 ed.). Madrid, España: ESIC.

Pautassi, L., Faur, E y Gherardi, N. (2004). *Legislación laboral en seis países latinoamericanos avances y omisiones para una mayor equidad*. Naciones Unidas. CEPAL.

Ramírez, M. (2010). *Factores Psicosociales que promueven estrés laboral y sus efectos en el desempeño y motivación laboral*. Tesis de Licenciatura inédita. Universidad de San Carlos. Guatemala.

Ríos, F. (2014). *Satisfacción laboral y su influencia en el clima organizacional, del personal del área administrativa de empresa eléctrica municipal, ubicada en la cabecera departamental de Huehuetenango*. Tesis de Licenciatura inédita. Universidad Rafael Landívar Guatemala.

Ríos, L. (2006). *Formación profesional y mercado laboral*. México: DF.

Rivas, R. (2007). *Ergonomía en el diseño y la producción industrial*. Buenos Aires, Argentina: NOBUKO.

Robbins, S. (2004). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional* (5 ed.). México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.

Rosales, M. (2002). *Trabajo salud y sexualidad*. Barcelona, España: Romanya/valls.

Rubio, J. (2005). *Manual para la formación de nivel superior en prevención de riesgos laborales*. España: Díaz de Santos.

Sánchez, J., Márquez, T., González, J. y Tejada, J. (2006). *El coordinador de seguridad y salud*. Madrid, España: FC Editorial.

Serrano, I. (2002). *La educación para la salud del siglo XXI* (2 ed.). España: Ediciones Díaz de Santos, S.A.

Uribe, J. (2014). *Clima y ambiente organizacional trabajo, salud y factores psicosociales*. México: Editoriales El Manual Moderno.

ANEXOS

FICHA TECNICA

Cuestionario de Escala de satisfacción laboral

NOMBRE	Escala de satisfacción laboral																	
AUTOR	Sonia Palma Carrillo																	
OBJETIVO	Describir el grado de satisfacción dentro de una organización, detectando necesidades de motivación, cambios organizacionales. Del resultado de estos cuestionarios, se mejorando la gestión y organización de personal.																	
¿QUÉ MIDE?	<p>Preguntas: está formado por 36 ítems divididos en 7 factores :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Condiciones Físicas y/o Materiales ✓ Beneficios Laborales y/o Remunerativos ✓ Políticas Administrativas ✓ Relaciones Interpersonales ✓ Desarrollo Personal ✓ Desempeño de Tareas ✓ Relación con la Autoridad 																	
REACTIVOS	<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #a0c0ff;">FACTOR</th> <th style="background-color: #a0c0ff;">ITEMS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Condiciones Físicas y/o Materiales</td> <td>1, 13, 21, 28, 32.</td> </tr> <tr> <td>Beneficios Laborales y/o Remunerativos</td> <td>2, 7, 14, 22.</td> </tr> <tr> <td>Políticas Administrativas</td> <td>8, 15, 17, 23, 33.</td> </tr> <tr> <td>Relaciones Interpersonales</td> <td>3, 9, 16, 24.</td> </tr> <tr> <td>Desarrollo Personal</td> <td>4, 10, 18, 25, 29, 34.</td> </tr> <tr> <td>Desempeño de Tareas</td> <td>5, 19, 11, 26, 35, 30.</td> </tr> <tr> <td>Relación con la Autoridad</td> <td>6, 12, 20, 27, 31, 36.</td> </tr> </tbody> </table>		FACTOR	ITEMS	Condiciones Físicas y/o Materiales	1, 13, 21, 28, 32.	Beneficios Laborales y/o Remunerativos	2, 7, 14, 22.	Políticas Administrativas	8, 15, 17, 23, 33.	Relaciones Interpersonales	3, 9, 16, 24.	Desarrollo Personal	4, 10, 18, 25, 29, 34.	Desempeño de Tareas	5, 19, 11, 26, 35, 30.	Relación con la Autoridad	6, 12, 20, 27, 31, 36.
FACTOR	ITEMS																	
Condiciones Físicas y/o Materiales	1, 13, 21, 28, 32.																	
Beneficios Laborales y/o Remunerativos	2, 7, 14, 22.																	
Políticas Administrativas	8, 15, 17, 23, 33.																	
Relaciones Interpersonales	3, 9, 16, 24.																	
Desarrollo Personal	4, 10, 18, 25, 29, 34.																	
Desempeño de Tareas	5, 19, 11, 26, 35, 30.																	
Relación con la Autoridad	6, 12, 20, 27, 31, 36.																	

ESCALA DE MEDICIÓN	<table border="1"> <tr> <td>Totalmente satisfecho</td> <td>80-100</td> </tr> <tr> <td>Muy satisfecho</td> <td>60-79</td> </tr> <tr> <td>Parcialmente satisfecho</td> <td>40-59</td> </tr> <tr> <td>Poco satisfecho</td> <td>20-39</td> </tr> <tr> <td>Nada satisfecho</td> <td>0-19</td> </tr> </table>					Totalmente satisfecho	80-100	Muy satisfecho	60-79	Parcialmente satisfecho	40-59	Poco satisfecho	20-39	Nada satisfecho	0-19
	Totalmente satisfecho	80-100													
	Muy satisfecho	60-79													
	Parcialmente satisfecho	40-59													
	Poco satisfecho	20-39													
Nada satisfecho	0-19														
PUNTEOS A OBTENER	Total de acuerdo (TA)	De acuerdo (A)	Indeciso (I)	En desacuerdo (D)	Total en desacuerdo (TD)										
	5	4	3	2	1										
FORMA DE APLICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Preparar el lugar en donde se aplicara la prueba. ✓ Contar con un espacio adecuado en donde exista silencio para recopilar los datos pertinentes ✓ Dar a conocer el motivo del instrumento de estudio ✓ Impartir una breve explicación de la investigación ✓ Explicar que el objeto de estudio no es para generar algún tipo de ansiedad. ✓ Dar agradecimiento por la colaboración y buena disposición. 														
TIEMPO DE APLICACIÓN	<p>La duración de la entrevista tiene un aproximado 30 minutos, tomando en cuenta que podría alargarse o acortar su tiempo debido a la personalidad de cada individuo.</p>														

TEST. DE ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL
(SONIA PALMA CARRILLO)

INFORMACION GENERAL:

Área Laboral: _____ Tiempo laboral: _____ Fecha: _____

Sexo: Masculino () Femenino () Edad: _____

INSTRUCCIONES:

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considera expresa mejor su punto de vista.

No hay preguntas buena ni mala.

- TOTAL DE ACUERDO = **TA**
- DE ACUERDO = **A**
- INDECISO = **I**
- EN DESACUERDO = **D**
- TOTAL DESACUERDO = **TD**

Nº	Comentario	TA	A	I	D	TD
1.	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2.	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3.	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4.	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5.	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier cosa.					
6.	Los jefes son comprensivos.					
7.	Me siento mal con lo que gano.					
8.	Siento que recibo de parte de la institución mal trato.					
9.	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10.	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11.	Me siento realmente útil con la labor que hago.					
12.	Es grata la disposición de mi(s) jefe(s) cuando les pido una alta sobre mi trabajo.					

13.	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14.	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15.	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16.	Prefiero tomar distancia de las personas con que trabajo.					
17.	Me disgusta mi horario					
18.	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
19.	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20.	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
21.	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
22.	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23.	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24.	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25.	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26.	Mi trabajo me aburre.					
27.	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28.	En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.					
29.	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30.	Me gusta el trabajo que realizo.					
31.	No me siento a gusto con mi(s) jefe(s).					
32.	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33.	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34.	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
35.	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36.	Mi(s) jefe(s) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

FICHA TECNICA

Cuestionario De Evaluación De Riesgos Psicosociales En El Trabajo

SUSESO – ISTAS 21

VERSIÓN COMPLETA

NOMBRE	ISTAS 21.															
AUTOR	Superintendente de Seguridad Social de Chile.															
OBJETIVO	Detectar la presencia de Riesgo Psicosociales dentro de una empresa de transportes, así mismo identificar las dimensiones que más son afectadas.															
¿QUÉ MIDE?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Exigencias psicológicas. ▪ Trabajo activo y posibilidades de desarrollo. ▪ Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo. ▪ Compensaciones. ▪ Doble presencia. 															
REACTIVOS	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr style="background-color: #cccccc;"> <th style="width: 60%;">Dimensiones y Sub-dimensiones</th> <th>Preguntas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr style="background-color: #a0c0ff;"> <td colspan="2">Exigencias psicológicas</td> </tr> <tr> <td>Exigencias cuantitativas psicológicas</td> <td>B1, B2, B3, B4, B5, B6, B7</td> </tr> <tr> <td>Exigencias psicológicas cognitivas</td> <td>B8, B9, B10, B11, B12, B13, B14, B15</td> </tr> <tr> <td>Exigencias psicológicas emocionales</td> <td>B16, B17</td> </tr> <tr> <td>Exigencias Psicológicas de esconder emociones</td> <td>B18, B19</td> </tr> <tr> <td>Exigencias psicológicas sensoriales</td> <td>B20, B21, B22, B23</td> </tr> </tbody> </table>		Dimensiones y Sub-dimensiones	Preguntas	Exigencias psicológicas		Exigencias cuantitativas psicológicas	B1, B2, B3, B4, B5, B6, B7	Exigencias psicológicas cognitivas	B8, B9, B10, B11, B12, B13, B14, B15	Exigencias psicológicas emocionales	B16, B17	Exigencias Psicológicas de esconder emociones	B18, B19	Exigencias psicológicas sensoriales	B20, B21, B22, B23
Dimensiones y Sub-dimensiones	Preguntas															
Exigencias psicológicas																
Exigencias cuantitativas psicológicas	B1, B2, B3, B4, B5, B6, B7															
Exigencias psicológicas cognitivas	B8, B9, B10, B11, B12, B13, B14, B15															
Exigencias psicológicas emocionales	B16, B17															
Exigencias Psicológicas de esconder emociones	B18, B19															
Exigencias psicológicas sensoriales	B20, B21, B22, B23															

		Trabajo activo y posibilidades de desarrollo		
		Influencia	B24, B25, B26, B27, B28, B29, B30	
		Control sobre el Tiempo de Trabajo	B31, B32, B33, B34	
		Posibilidades de Desarrollo en el Trabajo	B35, B36, B37, B38, B39, B40, B41	
		Sentido del Trabajo	B42, B43, B44	
		Integración en la Empresa	B45, B46, B47, B48	
		Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo		
		Claridad de Rol	B59, B60, B61, B62	
		Conflicto de Rol	B63, B64, B65, B66, B67	
		Calidad de Liderazgo	B77, B78, B79, B80, B81, B82	
		Calidad de la Relación con Superiores	B57, B58, B68, B69, B70	
		Calidad de la Relación con Compañeros de trabajo	B71, B72, B73, B74, B75, B76	
		Compensaciones		
		Estima	B83, B84, B85, B86, B87	
		Inseguridad Respecto al Contrato de Trabajo	B49, B50, B54, B55, B56	
		Inseguridad Respecto a las características del Trabajo	B51, B52, B53	
		Doble presencia		
		Preocupación por Tareas Domésticas	A5, A6	
		Carga de tareas domésticas	A3, A4	
ESCALA DE MEDICIÓN	Escala por Dimensiones de los factores de riesgos psicosociales			
	Factores	Bajo	Medio	Alto
	Exigencias psicológicas	0 – 46.33	46.34 – 59.64	59.65-100
	Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	0 - 28.09	28.10 - 42.14	42.15 - 100

	<table border="1"> <tr> <td>Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo</td> <td>0 - 19.25</td> <td>19.26 - 35.58</td> <td>32.59 - 100</td> </tr> <tr> <td>Compensaciones</td> <td>0 - 21.66</td> <td>21.67 - 42.78</td> <td>42.79 - 100</td> </tr> <tr> <td>Doble presencia</td> <td>0 - 18.75</td> <td>18.76 - 37.50</td> <td>37.51 - 100</td> </tr> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Escala global</th> </tr> <tr> <th>Bajo</th> <th>Medio</th> <th>Alto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0 - 26.82</td> <td>26.83 - 43.53</td> <td>43.54 - 100</td> </tr> </tbody> </table>	Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	0 - 19.25	19.26 - 35.58	32.59 - 100	Compensaciones	0 - 21.66	21.67 - 42.78	42.79 - 100	Doble presencia	0 - 18.75	18.76 - 37.50	37.51 - 100	Escala global			Bajo	Medio	Alto	0 - 26.82	26.83 - 43.53	43.54 - 100
Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	0 - 19.25	19.26 - 35.58	32.59 - 100																			
Compensaciones	0 - 21.66	21.67 - 42.78	42.79 - 100																			
Doble presencia	0 - 18.75	18.76 - 37.50	37.51 - 100																			
Escala global																						
Bajo	Medio	Alto																				
0 - 26.82	26.83 - 43.53	43.54 - 100																				
PUNTEOS A OBTENER	<p>Bajo</p> <p>Medio</p> <p>Alto</p>																					
FORMA DE APLICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Preparar el lugar en donde se aplicara la prueba. ✓ Contar con un espacio adecuado en donde exista silencio para recopilar los datos pertinentes ✓ Dar a conocer el motivo del instrumento de estudio ✓ Impartir una prevé explicación de la investigación ✓ Explicar que el objeto de estudio no es para generar algún tipo de ansiedad. ✓ Dar agradecimiento por la colaboración y buena disposición. 																					
TIEMPO DE APLICACIÓN	<p>La duración de la entrevista tiene un aproximado de una hora y medí, tomando en cuenta que podría alargarse o acortar su tiempo debido a la personalidad de cada individuo.</p>																					

Cuestionario De Evaluación De Riesgos Psicosociales En El Trabajo
SUSESO – ISTAS 21
VERSIÓN COMPLETA

I. Sección general. Datos personales, de salud y laborales.

I. Datos personales

1. Sexo : hombre mujer
 2. ¿Qué edad tiene?

II. Las siguientes preguntas tratan de su salud y bienestar personal marque con una X con la respuesta que se identifique mejor.

No.	Pregunta	Excelente	Muy buena	Buena	Regular	Mala
03	En general diría Ud. que su salud es					

4. Para Ud. ¿qué tan CIERTA O FALSA es cada una de estas afirmaciones respecto a su salud?

Responda a todas las preguntas y elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

No	Pregunta	Totalmente cierta	Casi siempre cierta	No sé	Casi siempre falsa	Totalmente falsa
a	Me enfermo con más facilidad que otras personas					
b	Estoy tan saludable como cualquier persona					
c	Creo que mi salud va a empeorar					
d	Mi salud es excelente					

5. Las preguntas que siguen se refieren a cómo se ha sentido DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS.

Por favor, responda a todas las preguntas y elija UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

No	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a	¿Estuvo muy nerviosa/o?					
b	¿Estuvo muy decaída/o que nada lo anima?					
c	¿Se sintió tranquila/o y calmada/o?					
d	¿Se sintió desanimada/o y triste?					
e	¿Se sintió una persona feliz?					
f	¿Se sintió muy animosa/o?					
g	¿Se sintió con mucha energía?					
h	¿Se sintió agotada/o?					
i	¿Se sintió cansada/o?					

6. ¿DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS, con qué frecuencia ha tenido los siguientes problemas?

Por favor, responda a todas las preguntas y elija UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

Nº	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a	No he tenido ánimos para estar con gente					
b	No he podido dormir bien					
c	He estado irritable					
d	Me he sentido agobiado/a					
e	¿Ha sentido opresión o dolor en el pecho?					
f	¿Le ha faltado el aire?					
g	¿Ha sentido tensión en los músculos?					
h	¿Ha tenido dolor de cabeza?					
i	¿Ha tenido problemas para concentrarse?					
j	¿Le ha costado tomar decisiones?					
k	¿Ha tenido dificultades para acordarse de las cosas?					
l	¿Ha tenido dificultades para pensar de forma clara?					

III. Las siguientes preguntas tratan de su trabajo actual y sus condiciones

Por favor, responda a todas las preguntas y elija UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

7. ¿En qué sección o departamento trabaja usted?

8. En el último año, ¿ha trabajado en dos o más secciones o departamentos al mismo tiempo?

No

Sí

9. En el último año, ¿ha tenido dos o más jefes o supervisores al mismo tiempo?

No

Sí

10. ¿El trabajo que realiza cree que está de acuerdo al sueldo que recibe?

0. Sí

1. No, el trabajo que hago está por encima de lo que se me reconoce en el sueldo

2. No, el trabajo que hago está por debajo de lo que se me reconoce en el sueldo

3. No lo sé

11. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en esta empresa o institución?

0. De 0 hasta 6 meses
1. Más de 6 meses y hasta 2 años
2. Más de 2 años y hasta 5 años
3. Más de 5 años y hasta de 10 años
4. Más de 10 años

12. Considerando el tiempo que lleva en esta empresa o institución, ¿ha recibido algún ascenso?

0. No
1. Sí

13. Su jornada de trabajo es:

1. a tiempo parcial
2. a tiempo completo
3. no sujeto a cumplimiento de horario

14. Su horario de trabajo es de:

1. horario diurno (mañana y tarde)
2. turno fijo de mañana
3. turno fijo de tarde
4. turno fijo de noche
5. turnos rotatorios

15. Su jornada laboral es:

1. de lunes a viernes
2. de lunes a sábado
3. sólo fines de semana o festivos
4. de lunes a viernes y a veces sábado, domingo y festivos
5. semana corrida, incluyendo domingo y festivos

16. Si le cambian de horario (turno, hora de entrada o de salida), o de días de la semana en que trabaja, ¿con cuánto tiempo de antelación se lo comunican? }

0. no me cambian de horario ni de días de trabajo
1. usualmente me lo comunican con varios días de anticipación y no me produce mayores inconvenientes
2. habitualmente me lo comunican con algunos días de anticipación, pero me ocasiona dificultades en otros aspectos de mi vida
3. habitualmente me lo comunican de un día para otro
4. habitualmente me lo comunican en el mismo día

17. Indique cuántas horas semanales trabajó para la empresa o institución la semana pasada:

____horas semanales

18. Si en la pregunta anterior anotó menos de 45 horas, señale cuál fue la razón (si anotó más de 45 horas, marque la alternativa 0).

0. la semana pasada trabajé 45 horas o más
1. trabajo a tiempo parcial para esta empresa

2. tengo una distribución irregular de mi jornada de trabajo (no siempre trabajo las mismas horas)
3. he estado de vacaciones, enfermo o con permiso
4. otros motivos

19. ¿Qué tipo de relación laboral tiene con la empresa o institución?

1. tengo contrato indefinido o mi cargo es de planta
2. tengo contrato temporal
3. trabajo por faenas o proyectos
4. estoy contratado por una empresa externa
5. tengo contrato a honorarios
7. no tengo contrato

20. Su sueldo es

1. fijo
2. sueldo base más comisiones o variable
3. sólo variable

21. En los últimos 12 meses, ¿cuántos días aproximadamente ha estado con licencia médica?

0. No he estado con licencia por enfermedad en el último año
1. Aproximadamente, he estado _____ días de licencia por enfermedad en el último año

IV. Preguntas sobre exigencias laborales y de su vida familiar.

A.3. ¿Qué parte del trabajo familiar y/o doméstico le toca hacer a Ud.? (aseo, compras, cocinar, cuidar niños o abuelos, etc.)

0. No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas
1. Sólo hago tareas puntuales
2. Hago más o menos la cuarta parte de las tareas del hogar
3. Hago aproximadamente la mitad de las tareas del hogar
4. Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de las tareas del hogar

A.4. Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza, ¿se quedan sin hacer?

0. Nunca
1. Sólo alguna vez
2. Algunas veces
3. Muchas veces
4. Siempre

A.5. Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?

0. Nunca
1. Sólo alguna vez
2. Algunas veces
3. Muchas veces
4. Siempre

A.6. ¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (para cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc.)

- 0. Nunca
- 1. Sólo alguna vez
- 2. Algunas veces
- 3. Muchas veces
- 4. Siempre

V. Preguntas sobre condiciones y exigencias de su actual trabajo

Por favor, elija una sola respuesta para cada pregunta. Recuerde que no existen respuestas buenas o malas. Lo que nos interesa es su opinión sobre los contenidos y exigencias de su trabajo. Muchas gracias.

Las siguientes preguntas tratan sobre la relación entre la cantidad de trabajo que tiene y el tiempo del que dispone para este.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
B1	¿Tiene que trabajar muy rápido para entregar tareas solicitadas en poco tiempo?					
B2	¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se le acumule el trabajo?					
B3	¿Tiene tiempo para tener al día su trabajo?					
B4	¿Se retrasa en la entrega de su trabajo?					
B5	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?					
B6	¿Tiene tiempo suficiente para hacer su trabajo?					
B7	¿Tiene que quedarse después de la hora de salida para completar su trabajo?					

Las siguientes preguntas tratan sobre algunas características de su actual trabajo.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
B8	En su trabajo, ¿tiene usted que controlar o estar atento a muchas situaciones a la vez?					

B9	En su trabajo, ¿tiene que memorizar muchas cosas?					
B10	¿Su trabajo requiere que sea capaz de proponer nuevas ideas?					
B11	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones en forma rápida?					
B12	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?					
B13	¿Tiene que tomar decisiones que son importantes para su lugar de trabajo?					
B14	El trabajo que usted hace, ¿puede tener repercusiones importantes sobre sus compañeros, clientes, usuarios, maquinas o instalaciones?					
B15	En su trabajo, ¿tiene que manejar muchos conocimientos?					
B16	¿Hay en su trabajo momentos y/o situaciones que le producen desgaste emocional?					
B17	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?					
B18	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus opiniones y no expresarlas?					
B19	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?					
B20	¿Su trabajo requiere mucha concentración?					
B21	¿Su trabajo requiere mirar con detalle?					
B22	¿Su trabajo requiere atención constante?					
B23	¿Su trabajo requiere un alto nivel de exactitud?					

Las siguientes preguntas tratan sobre el margen de autonomía que Ud. tiene en su actual trabajo.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
B24	¿Otras personas toman decisiones sobre sus tareas?					
B25	¿Tiene poder para decidir sobre el ritmo al que trabaja?					
B26	¿Puede escoger a quién tiene como compañero/a de trabajo?					
B27	¿Tiene poder para decidir sobre la cantidad de					

	trabajo que se le asigna?					
B28	¿Tiene poder para decidir sobre el horario en el que trabaja?					
B29	¿Tiene poder para decidir sobre la calidad del trabajo que usted tiene?					
B30	¿Tiene poder para decidir sobre el orden en el que realiza sus tareas?					
B31	¿Puede decidir cuándo hace un descanso?					
B32	¿Puede tomar las vacaciones más o menos cuando usted quiere?					
B33	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?					
B34	Si tiene algún asunto personal o familiar, ¿puede dejar su puesto de trabajo al menos una hora, sin tener que pedir un permiso especial?					

Las siguientes preguntas se refieren al contenido de su trabajo, las posibilidades de desarrollo y la integración dentro de la empresa o institución.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
B35	¿Su trabajo es variado (tareas diferentes y diversas)?					
B36	¿Su trabajo requiere un alto nivel de especialización (habilidad y conocimientos específicos, experiencia...)?					
B37	¿Tiene que hacer lo mismo una y otra vez, en forma repetida?					
B38	¿Su trabajo requiere que tenga iniciativa?					
B39	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?					
B40	¿La realización de su trabajo permite que aplique sus habilidades y conocimientos?					
B41	¿Su trabajo le da la oportunidad de mejorar sus habilidades técnicas y profesionales?					
B42	Las tareas que hace ¿tienen sentido para usted?					
B43	Las tareas que hace ¿le parecen importantes?					
B44	¿Se siente comprometido con su profesión u oficio?					
B45	¿Le gustaría quedarse en la empresa o institución en la que está para el resto de su vida laboral, manteniendo las condiciones personales y laborales actuales?					
B46	¿Habla con entusiasmo de su empresa o institución?					

B47	¿Siente que los problemas en su empresa o institución son también suyos?					
B48	¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?					

Queremos saber hasta qué punto le preocupan posibles cambios en sus actuales condiciones de trabajo.

Nº	Pregunta	Estoy muy preocupado	Estoy bastante preocupado	Estoy más o menos preocupado	Estoy un poco preocupado	No estoy preocupado por esto
B49	¿Está preocupado por si le despiden o no le renuevan el contrato?					
B50	¿Está preocupado por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te despidieran?					
B51	¿Está preocupado por si le trasladan contra su voluntad a otro lugar de trabajo, obra, funciones, unidad, departamento o sección?					
B52	¿Está preocupado por si le cambian de tareas contra su voluntad?					
B53	¿Está preocupado por si le cambian contra su voluntad los horarios (turnos, días de la semana, horas de entrada y salida)?					
B54	¿Está preocupado por si le varían el sueldo (que no se lo reajusten, que se lo bajen, que introduzcan el salario variable, que le paguen en especies)?					
B55	¿Está preocupado por si no le hacen un contrato indefinido?					
B56	¿Está preocupado por si no le ascienden?					

Las siguientes preguntas tratan sobre el grado de definición de sus tareas y de los conflictos que puede suponer la realización de su actual trabajo.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
B57	¿En su empresa o institución se le informa con suficiente anticipación de los cambios que pueden afectar su futuro, tanto laboral como personal?					
B58	¿Recibe toda la información que necesita para realizar bien su trabajo?					
B59	¿Sabe exactamente qué margen de autonomía (decisión personal) tiene en su trabajo?					

B60	¿Su trabajo tiene objetivos o metas claras?					
B61	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?					
B62	¿Sabe exactamente qué se espera de usted en el trabajo?					
B63	¿Debe hacer o se siente presionado a hacer cosas en el trabajo que no son aceptadas por algunas personas?					
B64	¿Se le exigen cosas contradictorias en el trabajo?					
B65	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?					
B66	¿Tiene que realizar tareas que le parecen innecesarias?					
B67	¿Tiene que hacer cosas en contra de sus principios y valores en el trabajo?					

Las siguientes preguntas se refieren a situaciones en las que necesita ayuda o apoyo en su actual trabajo.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
B68	¿Su superior habla con usted acerca de cómo lleva a cabo su trabajo?					
B69	Su superior directo, ¿está dispuesto a escuchar sus problemas en el trabajo?					
B70	¿Recibe ayuda y apoyo de su superior directo?					
B71	¿Con qué frecuencia habla con sus compañeros o compañeras sobre cómo lleva a cabo su trabajo?					
B72	¿Con qué frecuencia sus compañeros o compañeras están dispuestos a escuchar sus problemas en el trabajo?					
B73	¿Con qué frecuencia recibe ayuda y apoyo para el trabajo de sus compañeras o compañeros?					

Las siguientes preguntas tratan de la relación con sus compañeros y/o compañeras de trabajo actualmente.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
B74	¿Hay un buen ambiente entre usted y sus compañeros y compañeras de trabajo?					
B75	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?					
B76	En su trabajo, ¿siente usted que forma parte de un grupo o equipo de trabajo?					

Las siguientes preguntas tratan de la relación con sus jefes o supervisores directos en su actual trabajo.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
B77	Sus jefes directos, ¿se aseguran de que cada uno de los trabajadores/as tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional? (perfeccionamiento, educación, capacitación)					
B78	Sus jefes directos, ¿planifican bien el trabajo?					
B79	Sus jefes directos, ¿resuelven bien los conflictos?					
B80	Sus jefes directos, ¿se comunican (bien) de buena forma y claramente con los trabajadores y trabajadoras?					
B81	Sus jefes directos, ¿le dan importancia a que los trabajadores/as estén a gusto en el trabajo?					
B82	Sus jefes directos, ¿asignan bien el trabajo?					

Las siguientes preguntas tienen que ver con el reconocimiento a su trabajo.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
B83	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco					
B84	Mis compañeros de trabajo me dan el reconocimiento que merezco					
B85	En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario					
B86	En mi trabajo me tratan injustamente					
B87	Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado					