



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS

Dirección de Investigación y Posgrados

Riesgos Psicosociales y su Relación con la Satisfacción Laboral
en el personal de la Dirección Provincial del Ambiente de
Esmeraldas en el Segundo Semestre del año 2019

Tesis de grado previo a la obtención del título de
Magister en Gestión de Riesgos, Mención Prevención de Riesgos
Laborales

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Riesgos y Productividad Empresarial

Autora: Ing. Eloisa Lisett Angulo Bone

Asesor: Msc. Viviana Sánchez Barros

Esmeraldas, 2020

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por los reglamentos de grado de la PUCESE previo a la obtención del título de Magíster en Gestión de Riesgos, mención Prevención de Riesgos Laborales.

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Tema: Riesgos Psicosociales y su Relación con la Satisfacción Laboral en el personal de la Dirección Provincial del Ambiente de Esmeraldas en el Segundo Semestre del año 2019

Autor: Eloisa Lisett Angulo Bone

Msc. Viviana Sánchez Barros
ASESORA DE TESIS

f. _____

Mgt. Mario Armas Arias
LECTOR 1

f. _____

Mgt. Wendy Arias Carpio
LECTORA 2

f. _____

Mgt. Luis Hidalgo Solórzano
COORDINADOR DE POSGRADOS

f. _____

Mgt. Alex Guashpa Gómez
SECRETARIO GENERAL PUCESE

f. _____

Esmeraldas, Ecuador, 2020

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, **ELOISA LISETT ANGULO BONE**, portador de la cédula de ciudadanía, N° **0802694182**, declaro que el presente trabajo de investigación es de mi propia autoría, respetando las diferentes fuentes de información, realizando las debidas citas correspondientes.

En la virtud, declaro que el contenido de esta investigación es de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor y de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas.

Eloisa Lisett Angulo Bone

CI: 0802694182

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por brindarme la dicha y la oportunidad de alcanzar un peldaño en mi vida profesional, a mis padres la Lcda. Alba Bone y el Lcdo. Pedro Angulo por haber invertido confianza en mí durante este proceso y apoyarme en todo incondicionalmente, sin duda se lo debo todo a ellos, a mí pareja el Lcdo. Paúl Lastra por sus consejos, el apoyo y la motivación que me brindó a seguir y no claudicar.

Además, deseo agradecer aquellas personas que me ayudaron de una u otra manera, por depositar esa confianza en mí.

Y para finalizar quiero agradecer a la Mgt. Viviana Sánchez por la paciencia que me brindo al guiarme en todo el proceso investigativo.

Por otra parte, quisiera agradecer a mis compañeros de aula quienes son un grupo extraordinario dándonos la mano uno al otro.

Mil gracias a todos

DEDICATORIA

Quiero dedicarle el presente trabajo de investigación a mis padres, la Lcda. Alba Bone y el Lcdo. Pedro Angulo, pero sobre todo a la Sra. Eloisa Quilumba quien me inculco a ser mejor día a día y gracias ellos soy el gran ser en el que me he convertido.

ÍNDICE

RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	1
Objetivo General	4
Objetivos Específicos	4
CAPÍTULO I	5
MARCO TEÓRICO	5
1.1. Fundamentación teórico - científica	5
1.1.1. Los factores de riesgos laborales y la teoría de Frederick Herzberg	5
1.1.2. Los riesgos laborales	5
1.1.2.1. Tipos de Riesgos Laborales	6
1.1.3. Factores Psicosociales	6
1.1.3.1. Riesgos Psicosociales	7
1.1.3.2. Características de los riesgos psicosociales	7
1.1.3.3. Principales efectos de los riesgos psicosociales	7
1.1.4. Evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo	8
1.1.5. Satisfacción Laboral	8
1.1.5.1. Factores determinantes para la Satisfacción Laboral	9
1.1.5.2. Dimensiones de la Satisfacción Laboral	9
1.2. Antecedentes de la investigación	10
1.3. Marco legal en Seguridad y Salud en el Trabajo	12
CAPÍTULO II	15
METODOLOGÍA	15
2.1. Tipo de Estudio	15
2.2. Definición conceptual y operacionalización de las variables	15
2.3. Técnicas e instrumentos	18
2.4. Población y muestra	18
2.5. Análisis de datos	19

CAPÍTULO III	20
RESULTADOS	20
3.1. Resultados de los riesgos psicosociales.....	20
3.2. Resultados de la satisfacción laboral.....	22
3.3. Resultados de la correlación.....	24
CAPÍTULO IV.....	28
DISCUSIÓN.....	28
CAPÍTULO V	32
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	32
5.1. Conclusiones	32
5.2. Recomendaciones	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS	38

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla I Análisis según número y porcentaje de dimensiones en riesgo	20
Tabla II Total general dimensiones en riesgo	21
Tabla III Situación de riesgo psicosocial.....	22
Tabla IV Análisis según número y porcentaje de preguntas por satisfacción	23
Tabla V Coeficiente de correlación entre la subdimensión trabajo con tranquilidad y al día de las exigencias psicosociales y satisfacción laboral	24
Tabla VI Coeficiente de correlación entre la subdimensión toma de decisiones difíciles de las exigencias psicosociales y satisfacción laboral.....	25
Tabla VII Coeficiente de correlación entre la subdimensión desgaste emocional provocado por el trabajo y satisfacción laboral	26
Tabla VIII Coeficiente de correlación entre la subdimensión desgaste emocional provocado por el trabajo y satisfacción laboral	26
Tabla IX Coeficiente de correlación entre la subdimensión atención constante en el trabajo y satisfacción laboral	27
Tabla X Coeficiente de correlación entre la subdimensión ayuda o apoyo del jefe o superior inmediato y satisfacción laboral	27

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Resultados de las dimensiones en riesgo	20
Figura2 Resultados de satisfacción	24

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral en el personal de la Dirección Provincial del Ambiente de Esmeraldas en el segundo semestre del año 2019.

Estos elementos fueron evaluados a través el Cuestionario SUSESO-ISTAS 21(Chile) Versión Breve; y el Cuestionario de satisfacción laboral NTP 213 Cantabria España, para evaluar la correlación entre las variables: factores psicosociales y satisfacción laboral se utilizó el programa estadístico SPSS para Windows versión 15.0, todo este procedimiento se aplicó a 23 trabajadores administrativos de la Dirección Provincial del Ambiente de Esmeraldas, de los cuales se obtuvo como resultado la prevalencia de los riesgos psicosociales: compensación (74% riesgo alto), exigencias psicológicas (52% riesgo medio), trabajo activo y desarrollo de habilidades (30% riesgo bajo), doble presencia (17% riesgo bajo), apoyo social (13% riesgo bajo), determinando que la Dirección Provincial del ambiente se encuentra en la **situación riesgo alto nivel 1**. Así como en el análisis de la encuesta de satisfacción laboral se evidenció que el 65% de los trabajadores se mantienen bastante satisfechos con la organización, tipo de trabajo, y los jefes de la empresa donde laboran, mientras el 35% restante se encuentran poco satisfechos con su salario. Se identificó una alta correlación positiva y muy significativa lo que demuestra que existe relación entre los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral.

Palabras Claves: Riesgo psicosocial; satisfacción laboral; correlación.

ABSTRACT

The research aimed to determine the relationship between psychosocial risks and job satisfaction in the staff of the Provincial Directorate for the Environment of Esmeraldas in the second half of 2019.

These elements were evaluated through the SUSESO-ISTAS 21 Questionnaire (Chile) Short Version; and the Job Satisfaction Questionnaire NTP 213 Cantabria Spain, to evaluate the correlation between the variables: psychosocial factors and job satisfaction, the statistical program SPSS for Windows version 15.0 was used, this entire procedure was applied to 23 administrative workers of the Provincial Directorate of the Environment de Esmeraldas, from which the prevalence of psychosocial risks was obtained: compensation (74% high risk), psychological demands (52% medium risk), active work and skill development (30% low risk), double presence (17% low risk), social support (13% low risk), determining that the Provincial Directorate of the environment is in a high risk level 1 situation. As well as in the analysis of job satisfaction survey it was evidenced that 65% of the workers remain quite satisfied with the organization, type of work, and the heads of the company where they work, while the Remaining 35% are dissatisfied with their salary. A high positive and highly significant correlation was identified, which shows that there is a relationship between psychosocial risks and job satisfaction.

Key Words: Psychosocial risk; work satisfaction; correlation.

INTRODUCCIÓN

Moreno y Báez (2010), afirman que los factores de riesgos psicosociales según el estudio del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST- España) tienen dos vertientes, los factores organizacionales que afectan a la política, filosofía de la empresa, a su cultura y a las relaciones laborales y los factores laborales que están relacionados con las condiciones del empleo, la concepción del puesto de trabajo y la calidad del mismo, estos son considerados uno de los problemas laborales con mayor influencia en el trabajo, por tal motivo es importante realizar un estudio con una metodología estructurada, mediante la cual se determine la influencia y la relación de estos factores en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección del Ambiente de Esmeraldas para luego tomar los correctivos y prevenirlos.

Los riesgos psicosociales son aquellos que se derivan de las deficiencias del diseño del trabajo, la inadecuada organización y gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social; estos riesgos pueden producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, así como el estrés laboral, el agotamiento, la depresión y la insatisfacción laboral. La satisfacción laboral es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo, es un asunto muy importante, ya que está estrechamente relacionada con el buen funcionamiento de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad. Así como también al hablar de la satisfacción laboral de los trabajadores es un poco complicado ya que este se relaciona directamente con el entorno y las condiciones en su puesto y lugar de trabajo (Díaz, 2015).

A consecuencia de los cambios en las organizaciones y de los procesos de globalización actual, la exposición a factores psicosociales en el ámbito laboral se ha hecho más repetitiva e intensa, cuando éstos son muy perjudiciales para el avance de la actividad laboral y para la calidad de vida del periodo que se traducen en un mayor nivel de estrés para el trabajador (Portero & Vaquero, 2015, p.544).

En la actualidad los factores de riesgo psicosociales constituyen a nivel mundial la principal causa de daño en la salud y el bienestar del trabajador, y en la disminución de la productividad, clasificándose como enfermedad ocupacional. Los factores de riesgo psicosociales se presentan como condiciones laborales negativas de diversa índole que afectan a las personas en su comportamiento, y conducta, generando baja motivación, frustración, trastornos fisiológicos, cognoscitivos, enfermedades psicosomáticas y orgánicas, accidentes de trabajo, daño a terceros, absentismo por enfermedad común, lo cual altera notablemente el clima laboral, la productividad, la prestación del servicio, la calidad de vida de los trabajadores, generando altos costos en las empresas que son imposibles de recuperar (González & Polo, 2013).

La satisfacción en el empleo designa, básicamente, un conjunto de actitudes ante el trabajo, podemos describirla como una disposición psicológica del sujeto hacia su trabajo y esto supone un grupo de actitudes y sentimientos. De ahí que la satisfacción o insatisfacción con el trabajo dependa de numerosos factores como el ambiente físico donde trabaja, el hecho de que el jefe lo llame por su nombre y lo trate bien, el sentido de logro o realización que le procura el trabajo, la posibilidad de aplicar sus conocimientos, que el empleo le permita desarrollar nuevos conocimientos y asumir retos (Pisco, 1999).

La importancia por relacionar la satisfacción laboral con los riesgos psicosociales son de tiempos remotos, aumentando el estudio de los mismos, por lo antes expresado se afirma el comienzo más formal de la preocupación por los factores psicosociales y su relación con la salud laboral proviene probablemente de la década de 1970, fechas a partir de las cuales la referencia a ellos y la importancia otorgada ha ido creciendo, al mismo tiempo que el tema ha ganado amplitud, diversificación y complejidad, pero también ambigüedad e imprecisión. Probablemente, hay hoy tres formas prevalentes de referirse a ellos: 1) factores psicosociales, 2) factores psicosociales de riesgo o factores psicosociales de estrés y 3) riesgos psicosociales (Moreno & Báez, 2010).

En la actualidad, la Dirección Provincial del Ambiente de Esmeraldas no cuenta con estudios y estadísticas de la situación de riesgos psicosociales generando puntos ciegos

para saber los problemas organizacionales que involucran el área, y por tal motivo puede estar afectando la satisfacción laboral del personal; situaciones que necesitan mejora y permitirá lograr los objetivos planteados en la investigación.

Teniendo en cuenta toda la información planteada se procede a formular la siguiente interrogante. ¿Existe relación entre los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral en el personal de la Dirección Provincial del Ambiente de Esmeraldas en el segundo semestre del año 2019?

La presente investigación es inédita ya que, por primera vez, se está realizando un estudio que concierne a los riesgos psicosociales y su relación con la satisfacción laboral en el personal de la Dirección Provincial del Ambiente de Esmeraldas. Este trabajo reviste gran importancia porque parte del interés en identificar los riesgos psicosociales que existen en el trabajo y qué medidas se deben implementar para alcanzar una adecuada protección de la salud de los trabajadores; también se justifica en la práctica porque contribuye a la mejora de la gestión de la salud, ya que la satisfacción laboral constituye un factor primordial no solo en el desempeño laboral o la productividad sino que además eleva los niveles de bienestar y calidad de vida laboral del trabajador.

Una de las principales razones para realizar esta investigación es la necesidad de mantener un ambiente laboral libre de riesgos psicosociales que alteren las relaciones interpersonales y mejore su satisfacción laboral.

Por otro lado, al abordarse el tema de los riesgos psicosociales en el entorno laboral, se promueve una cultura preventiva en bien del personal y representa una manera de fortalecer ambientes laborales saludables, lo que a su vez repercute significativamente en la atención del trabajador con el usuario.

Los principales beneficiados de esta investigación son el personal administrativo que labora en la Dirección Provincial del Ambiente de Esmeraldas, ya que los resultados de la investigación determinaran los riesgos a los que están expuestos y a su vez se indicará la relación que existente de los riesgos con la satisfacción laboral en sus puestos o

lugares de trabajo, para luego emplear medidas correctivas para reducir su efecto sobre su salud.

Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación entre los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral en el personal de la Dirección Provincial del Ambiente de Esmeraldas en el segundo semestre del año 2019.

Objetivos Específicos

- Identificar los factores de riesgos psicosociales a los que está expuesto el personal.
- Indicar el nivel de satisfacción laboral que presenta el personal.
- Constatar la correlación entre los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral mediante el programa estadístico SPSS para Windows versión 15.0

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Fundamentación teórico - científica

1.1.1. Los factores de riesgos laborales y la teoría de Frederick Herzberg

La teoría bifactorial está desarrollada desde la época de los 50 hasta la actualidad como la motivación que tienen las personas por el anhelo que los alimenta a continuar con su actividad laboral y no por la obligación que ejerzan externos en sus vidas como lo afirma Herzberg (1957) en su investigación.

1.1.2. Los riesgos laborales

Los riesgos laborales datan su estudio desde muchos años atrás, donde los trabajadores carecían de los derechos en el trabajo por lo cual los científicos realizaron investigaciones donde los definieron como las situaciones y conductas que no pueden ser aceptadas por sus nocivas consecuencias para los trabajadores Moreno (2011). Además los riesgos laborales producen accidentes de trabajo y enfermedades profesionales con un alto valor personal, social y económico, así como también, es la probabilidad que un empleado este expuesto en su lugar de trabajo a accidentes como lo expresa Díaz (2015).

Desde el punto de vista organizacional se realizan una serie de estudios para evaluar la seguridad y la salud ocupacional, aspectos esenciales para que OHSAS 18001 (2003) indique que los riesgos laborales son los peligros latentes que existen en una profesión, así como en el lugar de trabajo, aptos de generar accidentes de cualquier tipo provocando daño a la salud tanto físico como psicológico del trabajador y la mejor forma de evitar los riesgos laborales es a través de su prevención mediante la implementación de un Sistema de Gestión y Seguridad en el Trabajo.

1.1.2.1. Tipos de Riesgos Laborales

Desde el punto de vista investigativo con el pasar de los años se ha desarrollado que los riesgos laborales se derivan de distintos tipos según lo indica Díaz (2015) en su estudio nominándolos de la siguiente manera: riesgos mecánicos que se derivan de condiciones de seguridad de la estructura de centro de trabajo, maquinarias o equipos; riesgos físicos se originan en las distintas manifestaciones de la energía de entorno de trabajo; riesgos químicos se dan por la exposición a contaminantes y agentes que se encuentran en el ambiente de trabajo ya sea de forma sólida, líquida o gaseosa; riesgos biológico se derivan por exposición o contacto con los seres vivos parasitarios o cualquier organismo que pueda producir infecciones, enfermedades o alergias; riesgos ergonómicos tarta de la propia naturaleza del proceso productivo de la labor que se realiza y riesgos psicosociales que se derivan de la influencia que ejerce el trabajo en el ser humano.

1.1.3. Factores Psicosociales

Las teorías de los factores psicosociales se derivan desde años atrás como situaciones laborales que se relacionan con el entorno del trabajo y que tienen concordancia con lo que indican García y Luceño (2007), que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud física, psíquica o social del trabajador como al desarrollo del trabajo; además Moreno (2011) afirmo que los factores psicosociales pero tienen características propias que hacen más difícil su manejo, evaluación y control.

Por otra parte los factores psicosociales afectan negativamente al trabajador provocando un gran porcentaje de estrés e insatisfacción laboral como lo estipula el Ministerio de Defensa (s. f.) afectando a nivel emocional, cognoscitivo, a nivel del comportamiento social y laboral y a nivel fisiológico; así como también el Comité Mixto OIT-OMS (1984) indica que los factores psicosociales son las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, a través de percepciones y experiencias que pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo; además los factores psicosociales representan la exposición, la organización del trabajo el origen de ésta, y el estrés el precursor o antecesor del efecto que se pretende y debe evitar (Vieco & Abello, 2014).

1.1.3.1. Riesgos Psicosociales

La preocupación constante por el estudio de los riesgos psicosociales en el entorno laboral surge fundamentalmente por las características de las condiciones de trabajo en las que labora el trabajador, haciendo referencia a lo que indica Asociación Chilena de Seguridad (2019), que estos se presentan cuando las exigencias del trabajo no calzan o exceden las capacidades, recursos o necesidades del trabajador; o cuando el conocimiento y habilidades de un trabajador o un grupo de colaboradores, no calzan con las expectativas de la cultura organizacional de una empresa.

1.1.3.2. Características de los riesgos psicosociales

Luego de realizar innumerables investigaciones con el pasar de los años se estableció que las principales características de los riesgos psicosociales se derivan porque están vinculados a una actividad laboral concreta como lo indica Moreno y Báez (2010) según su ideología se extienden en el espacio y el tiempo relacionados a una actividad o espacio concreto, afectan a los otros riesgos, este se acentúa habitualmente en un aumento de los riesgos de seguridad, de higiene y de ergonomía.

1.1.3.3. Principales efectos de los riesgos psicosociales

Al respecto los principales efectos de los riesgos psicosociales y como inciden en los trabajadores a nivel mundial dentro de sus actividades laborales Moreno y Báez (2010) indican que el estrés se prioriza a nivel global de todos los riesgos porque actúa como respuesta ante los factores psicosociales de riesgo ya que se identifica por altos niveles de exaltación, presencia y respuesta de la percepción de no poder solucionarlo, así como el conflicto familia trabajo es relevante y con repercusiones en la identidad de la persona actual y ocupan mayoritariamente el uso del tiempo disponible; además existen otros efectos según lo establece Bpozocas (2015) la violencia tanto física como psicológica que se produzcan en el entorno laboral entre el personal interno como en el externo derivándose el acoso sexual y el acoso laboral, también estableció criterios sobre el síndrome de Burnout se da como resultado de un proceso de estrés crónico

laboral y organizacional que termina en un estado de cansancio emocional y de fatiga desmotivante para las tareas laborales como el agotamiento emocional, despersonalización, baja realización personal.

1.1.4. Evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo

La evaluación de los riesgos laborales es el proceso dirigido a estimar la magnitud de los riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para que el empresario esté en condiciones de tomar una decisión para adoptar medidas preventivas, para lograrlo óptimamente a continuación Soto (2014) indica las etapas de evaluación: toma de contacto con la empresa para su compromiso en la evaluación de los riesgos en los trabajadores, recogida de información relevante, estudio de la población o selección de una muestra, elección del método de evaluación que se adapte a las condiciones y características de la situación que se enfrenta, análisis de datos, elaboración de informe y presentación de resultados el mismo que contemplará la magnitud del riesgo, así como las medidas preventivas y correctoras, de control, eliminación del riesgo o información que sean pertinentes, cuando no se pueda eliminar el riesgo, se deberán implantar las medidas correctoras que sean necesarias para reducir el impacto del riesgo sobre la salud de los trabajadores.

1.1.5. Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral se ha considerado primordial desde tiempos remotos para las personas que desempeñan sus actividades ya que influye emotivamente en la realización de su trabajo, Hannoun (2011) lo define como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores; para Salessi y Omar (2016) ha sido considerada como una medida en que son satisfechas determinadas necesidades del trabajador y el grado en que éste ve realizadas las diferentes aspiraciones que puede tener en su trabajo, ya sean de tipo social, personal, económico o higiénico.

1.1.5.1. Factores determinantes para la Satisfacción Laboral

De acuerdo con las investigaciones y estudios realizados por Perez y Rivera (2015) determinan que los principales factores organizacionales en la satisfacción laboral son el reto del trabajo resaltando el estudio de las características del puesto de trabajo, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo, los sistemas de recompensas justas las extrínsecas las que otorga la organización, según el desempeño y el esfuerzo de los empleados, las intrínsecas son las que el empleado experimenta internamente, sentimientos de competencia, el orgullo, la satisfacción con el salario son la compensación que los empleados reciben a cambio de su trabajo, la satisfacción con el sistema de promociones y ascensos la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona, las condiciones favorables de trabajo a los empleados les interesa su ambiente de trabajo, que les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo, los colegas que brinden apoyo el trabajo también cubre necesidades de interacción social, el comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción, la compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo un alto acuerdo entre personalidad y ocupación da como resultado más satisfacción.

1.1.5.2. Dimensiones de la Satisfacción Laboral

Dentro de su estudio Pérez y Rivera (2015) toman como referencia lo citado por Locke (1976) la identificación de varias características de sobre la dimensión de la satisfacción laboral, toma los eventos o condiciones de satisfacción laboral: satisfacción en el trabajo, satisfacción con el salario, satisfacción con los beneficios, satisfacción con las condiciones de trabajo, satisfacción con la supervisión, satisfacción con los compañeros, satisfacción con la compañía y la dirección que son de vital importancia para la satisfacción laboral organizacional.

1.2. Antecedentes de la investigación

Se ha recapitulado el estudio de varias investigaciones sobre los riesgos psicosociales y su relación con la satisfacción laboral, haré referencia a continuación algunos de los numerosos estudios realizados.

Guamán (2017), identificó y aseguró que las dimensiones psicosociales como son el apoyo social, la calidad de liderazgo y la estima, establecidas en todos los cuestionarios de riesgos psicosociales, se encuentran en un nivel perjudicial en el personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato según los resultados que se obtuvieron de la encuesta aplicada, indicado falencias en áreas de liderazgo y trabajo en equipo, lo que ha deteriorado la higiene psicosocial en la institución (p.726).

Según Palomo, Carrasco, Bastías y Jiménez (2015) en un estudio realizado “Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en trabajadoras estacionales de Chile”, indica que el nivel de riesgo psicosocial percibido por las trabajadoras encuestadas fue alto en dos de las cinco dimensiones del cuestionario SUSESO ISTAS-21 (doble presencia, y trabajo activo y posibilidades de desarrollo), mientras que en las otras tres alcanzó un nivel medio. Por su parte, el nivel de satisfacción fue alto en las tres dimensiones estudiadas con el cuestionario S10/12 y en general. En esta investigación aplicando el cuestionario de Ista 21, este personal a quien se le aplicó la encuesta presentaba mayor nivel de satisfacción enfocado al liderazgo, concluyendo que tenían un buen ambiente laboral.

En una investigación realizada en Chile Gómez, Hernández, y Méndez (2014) tuvieron como objetivo identificar la relación entre Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en trabajadores de una empresa subcontratista del sector minero en Chile. Se utilizó el cuestionario SUSESO-ISTAS 21, adaptación a la población chilena y el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23, aplicados a una muestra de 100 trabajadores, los resultados dan cuenta de que existe una relación significativa y negativa entre factores de riesgo y satisfacción laboral; en las dimensiones trabajo activo y posibilidades del desarrollo, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, compensaciones y doble presencia, indicando que a mayor riesgo psicosocial percibido

menor es la satisfacción laboral. Para la dimensión trabajo activo y posibilidades de desarrollo, se encontró que operarios/ayudantes poseen un rango de exposición alto y los demás en un rango medio, además de una relación significativa entre la dimensión exigencias psicológicas según la sección donde trabajan. Se discuten las implicaciones del estudio para futuras investigaciones e intervenciones

De acuerdo con el trabajo de grado académico sobre “Psicología Industrial, Salud Ocupacional, Condiciones de Trabajo, específicamente Riesgos” Chicaiza (2011) mantiene un objetivo fundamental de minimizar riesgos psicosociales en el trabajo, que permita óptima satisfacción laboral, indica que la insatisfacción laboral de trabajadores y personal administrativo de una entidad municipal; motiva a probar que los riesgos psicosociales inciden directamente en la satisfacción laboral.

Se sustenta en la teoría de motivación en el trabajo de Herzberg, basada en la satisfacción e insatisfacción de los trabajadores, enfocada en dos ejes fundamentales: intrínsecos e extrínsecos; tratado en tres capítulos: seguridad industrial y salud ocupacional, riesgos psicosociales y satisfacción laboral. Por lo tanto obtiene una investigación correlacional, no experimental, con método inductivo deductivo; a una muestra de 25 servidores, se ha evaluado riesgos psicosociales y satisfacción laboral; cuyos resultados han evidenciado riesgos psicosociales: tiempo no programado en emergencias, psicológicas sensoriales e inseguridad psicológica; los niveles de satisfacción adecuados de satisfacción laboral; entonces no se prueba la hipótesis.

Conforme con la investigación de Saenz (2016) titulada Factores de riesgo psicosocial, satisfacción laboral y salud: estudio en una muestra de trabajadores del sector de la construcción, se refiere en sus resultados que una de las condiciones laborales que pudiera tener una influencia más significativa sobre la percepción psicosocial de la profesión es la relación laboral de los trabajadores con su empresa. Tan solo el 26,15% del total de trabajadores consultados tiene una relación contractual indefinida, incluyendo la figura de los fijos discontinuos.

El tipo de contrato más característico de la muestra y a su vez del sector según el “Análisis del mercado laboral, condiciones de trabajo y siniestralidad. Una perspectiva

según la edad”, editado por el INSHT en el año 2013, es “finalización de obra”. La actividad constructora es muy cambiante, trabajando a demanda, de ahí que las empresas opten por prescindir de su mano de obra tras la finalización de una construcción y hasta el inicio de otra, lo que conlleva una encadenación permanente de contratos interrumpidos por periodos cortos de tiempo. Esta situación precaria y sus consecuencias han sido analizadas a través de la dimensión inseguridad en el empleo, que se discutirá en el siguiente apartado.

Acorde a la investigación realizada por Corrales (2015) titulada “Factores de riesgo psicosocial y su posible incidencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de una mediana empresa”, con su principal propósito de analizar la incidencia de los factores de riesgo psicosocial en la satisfacción Laboral de los trabajadores.

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

1.3. Marco legal en Seguridad y Salud en el Trabajo

Esta investigación se basó en el marco de la Constitución de la República del Ecuador (2008) con su principal objetivo de las leyes y reglamentos sobre el buen vivir de los ciudadanos y que como la normativa en materia de prevención de riesgos laborales es muy extensa se tomarán en cuenta los Reglamentos del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo (2004), Normativa para la Erradicación de la

Discriminación en el *Ámbito Laboral* (2017) y la Resolución C.D. 513 Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo (s.f.).

En la Constitución de la Republica del Ecuador (2008), conforme a lo planteado en la sección tercera de las formas de trabajo y su retribución se indican en el Art. 325 que el Estado garantizará el derecho al trabajo, reconociendo todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de autosustento y cuidado humano a todas las trabajadoras y trabajadores, en relación con lo indicado en el Art. 331 donde se prohíbe toda forma de discriminación, acoso o acto de violencia de cualquier índole, sea directa o indirecta, que afecte a las mujeres en el trabajo.

Conforme a lo estipulado en el Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo indica en el Art. 1 de la gestión de la seguridad y salud en el trabajo en el literal b, se debe: Identificación de factores de riesgo, Evaluación de factores de riesgo, Control de factores de riesgo y Seguimiento de medidas de control, así como establece el Art. 11 en el literal k), el comité debe conocer los documentos e informes relativos a las condiciones de trabajo que sean necesarios para el cumplimiento de sus funciones, así como los precedentes de la actividad del servicio de prevención (2004).

Según lo que se detalla en el Acuerdo Ministerial 082-2017 Ministerio del Trabajo (2017) de la normativa para la Erradicación de la Discriminación en el *Ámbito Laboral*, Art. 9 del programa de prevención de riesgos psicosociales que en todas las empresas e instituciones públicas y privadas, que cuenten con más de 10 trabajadores, se deberá implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales, en base a los parámetros y formatos establecidos por la Autoridad Laboral, conteniendo acciones para fomentar una cultura de no discriminación y de igualdad de oportunidades en el ámbito laboral.

De acuerdo con lo que se establece y estipula en la Resolución C.D. 513 Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo en el Art. 55 de los mecanismos de la prevención de riesgos del trabajo que las empresas deberán implementar mecanismos de prevención, como medio de cumplimiento obligatorio de las normas legales o reglamentarias, haciendo énfasis en lo referente a la acción técnica que incluye:

Identificación de peligros y factores de riesgo, medición de factores de riesgo, evaluación de factores de riesgo, control operativo integral, vigilancia ambiental laboral y de la salud y evaluaciones periódicas.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1. Tipo de Estudio

Según la naturaleza de la información y el tipo de investigación se utilizó un enfoque cuantitativo correlacional de acuerdo con el objetivo de estudio, ya que tiene como propósito determinar la relación que existe entre los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral.

El diseño de esta investigación es correspondiente a un estudio no experimental correlacional, al estudiar las variables de riesgos psicosociales y satisfacción laboral con una ubicación transeccional o transversal porque se analizaron los puestos de trabajo del personal de la Dirección Provincial del Ambiente de Esmeraldas en un solo momento, en un tiempo único con la finalidad de conocer todas las actividades que realizan, identificando los principales factores riesgos a los que están expuestos para su posterior evaluación, sin manipular e influir en las variables.

2.2. Definición conceptual y operacionalización de las variables

Se describen las variables y las dimensiones que se utilizaron para la aplicación de los instrumentos de evaluación de la investigación. Dentro de las variables se determinó como **variable independiente:** riesgos psicosociales y como **variable dependiente:** satisfacción laboral

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<p style="text-align: center;">RIESGOS PSICOSOCIALES</p>	<p>Se derivan de la influencia que ejerce el trabajo en el ser humano, dependiendo en gran medida de las características personales, en ocasiones también de la carga de trabajo, insatisfacción laboral, estrés. (Díaz Zazo, 2015)</p>	<p>Aplicación de un cuestionario formado por 20 ítems El Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial (SUSESO-istas21) Chile.</p>	<p>Exigencias Psicológicas</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Trabajo con tranquilidad 2. Decisiones difíciles en el trabajo 3. Desgaste emocional 4. Expresión de emociones 5. Ritmo o atención constante del trabajo
			<p>Trabajo activo y desarrollo de habilidades</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Influencia de la cantidad de trabajo 2. Dialogo con los compañeros en el trabajo 3. Aprendizaje nuevo 4. Importancia de tareas 5. Sentido de trabajo
			<p>Apoyo social en la empresa y Calidad de Liderazgo</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Claridad de tareas 2. Conflicto de tareas 3. Apoyo del jefe inmediato 4. Ayuda entre compañeros en el trabajo 5. Solución de conflictos
			<p>Compensaciones</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Despido o renovación del contrato 2. Cambio de tareas sin consentimiento

				3. Reconocimiento laboral
			Doble presencia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Preocupaciones por tareas domesticas 2. Exigencias domésticas y familiares
SATISFACCION LABORAL	Es la medida en que son satisfechas determinadas necesidades del trabajador y el grado en que éste ve realizadas las diferentes aspiraciones que puede tener en su trabajo. (López, 2008)	<p>Aplicación de un cuestionario formado por 8 ítems.</p> <p>El Cuestionario de Satisfacción Laboral (NTP 213) Cantabria España</p>	Nivel de satisfacción	<ol style="list-style-type: none"> 1. Satisfacción de salario 2. Satisfacción del trabajo que realiza 3. Empleados a su cargo 4. Satisfacción con jefes y superiores 5. Relación con los compañeros 6. Posibilidades de ascenso 7. Organización del trabajo 8. Satisfacción de la empresa

2.3.Técnicas e instrumentos

En esta investigación se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, el cual se aplicó y permitió conocer los diferentes niveles de riesgo psicosocial y satisfacción laboral a través del conjunto de preguntas se obtuvo información concreta.

Los instrumentos que se utilizaron en la investigación fueron validados y estandarizados, son:

El Cuestionario Psicosocial (SUSES-ISTAS21) Versión breve Chile, el cual está conformado de 5 dimensiones y 20 indicadores.

El Cuestionario de Satisfacción Laboral (NTP 213) Cantabria España, dicho cuestionario está conformado por 1 dimensión y 8 indicadores.

Estos cuestionarios se los aplicó de manera anónima a toda la población administrativa con la colaboración del asistente de Talento Humano. Ver anexo # 1

2.4.Población y muestra

La población está constituida por 23 trabajadores de la Dirección Provincial del Ambiente de Esmeraldas, datos estadísticos que fueron proporcionados por el analista de Talento Humano de la mencionada institución.

Para la recolección de la información no fue necesaria la aplicación de alguna técnica de muestreo, la evaluación se realizó a todo el universo de la Dirección Provincial del Ambiente de Esmeraldas, el presente análisis se lo ejecutó mediante graficas obtenidas en el programa Excel y SPSS.

2.5.Análisis de datos

Para el procesamiento de datos de la presente investigación se realizó el siguiente procedimiento:

- Se solicitó autorización para la realización de la investigación al director de la Dirección Provincial del Ambiente de Esmeraldas, misma que fue autorizada.
- Se solicitó número de elementos que conforma población.
- Socialización con el personal la aplicación de los cuestionarios.
- Se aplicó el instrumento previo el consentimiento a los participantes.

Para el análisis de los datos de los riesgos psicosociales de esta investigación se utilizó la herramienta estándar de análisis del SUSESO-ISTAS 21 Versión Breve, misma que consiste en el ingreso de los datos obtenidos de la encuesta en una matriz de formato Excel para su respectiva tabulación, ponderando los resultados con los valores que esta herramienta establece, luego se procesa automáticamente y se obtiene los resultados para su posterior interpretación; la satisfacción laboral del cuestionario NTP 213 Cantabria España que se utilizó, se analizó mediante la utilización de una matriz Excel donde se tabularon los datos y ponderaron acorde a lo estipulado en el manual del cuestionario, luego se procesó la información y obtuvimos los resultados en porcentajes, así como también para evaluar la correlación entre las variables psicosociales de riesgo y satisfacción laboral se utilizó el programa estadístico SPSS para Windows versión 15.0 donde se ingresaron los datos y se calculó el coeficiente de correlación de dichas variables.

CAPÍTULO III

RESULTADOS

3.1. Resultados de los riesgos psicosociales

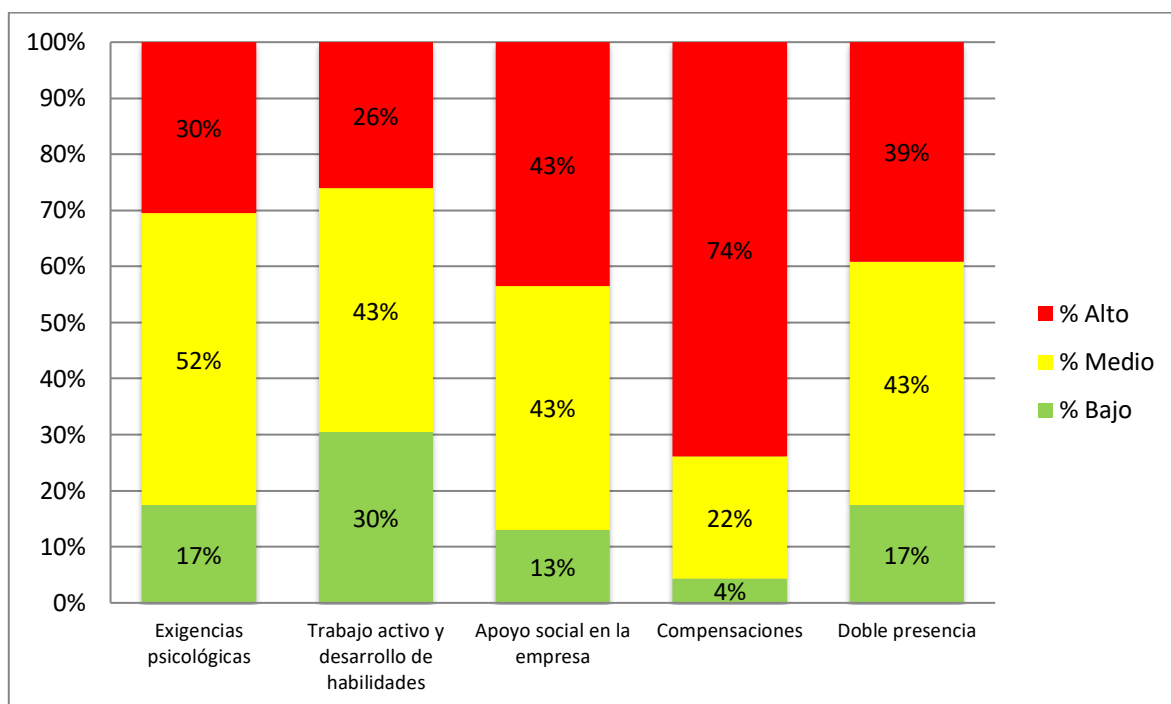
De 23 personas encuestadas se puede apreciar en la figura # 1 en las barras de color rojo son las que representan las dimensiones de los riesgos psicosociales con mayor prevalencia y como se estipula en las tablas # I y II, donde la dimensión de compensaciones resultó con un 74% correspondiente a un riesgo alto, indica que representa un inadecuado reconocimiento que recibe el trabajador por el esfuerzo realizado y falta de estabilidad laboral, seguido de esto están las barras de color amarillo donde resultó un riesgo catalogado medio con un 52% con menor prevalencia en exigencias psicológicas, manteniendo exigencias parcialmente altas en el trabajo y emocionalmente, por ultimo las barras de color verde donde existen 3 riesgos bajos como son el trabajo activo y desarrollo de habilidades con el 30%, doble presencia con el 17% y por ultimo apoyo social en la empresa con un 13% lo cual indica que son factores favorables.

Tabla I Análisis según número y porcentaje de dimensiones en Riesgo Psicosocial

Análisis de Evaluación de Riesgo Psicosocial						
Dimensiones Psicosociales evaluadas (Cuestionario SUSESO ISTAS 21) Versión Breve Chile	Nivel de Riesgo					
	Alto	% Alto	Medio	% Medio	Bajo	% Bajo
Exigencias psicológicas	7	30%	12	52%	4	17%
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	6	26%	10	43%	7	30%
Apoyo social en la empresa	10	43%	10	43%	3	13%
Compensaciones	17	74%	5	22%	1	4%
Doble presencia	9	39%	10	43%	4	17%

Fuente: Cuestionario SUSESO ISTAS 21 versión breve Chile aplicado en el presente estudio
Elaboración propia.

Figura 1 Resultados de las dimensiones Psicosociales evaluadas



Fuente: Cuestionario SUSESO ISTAS 21 versión breve Chile aplicado en el presente estudio
Elaboración propia.

Tabla II Total general dimensiones en riesgo

Total general dimensiones en riesgo	N°
Dimensiones en riesgo alto	1
Dimensiones en riesgo medio	1
Dimensiones en riesgo bajo	3

Fuente: Cuestionario SUSESO ISTAS 21 versión breve Chile aplicado en el presente estudio
Elaboración propia.

De acuerdo a los resultados de la evaluación, la Dirección Provincial del Ambiente de Esmeraldas se encontraría en una situación de riesgo psicosocial Riesgo Alto nivel 1, lo que indica en su descripción que si existen 1 o 2 dimensiones en riesgo alto se catalogará la situación riesgo alto nivel 1

Tabla III Situación de riesgo psicosocial de la Dirección Provincial del Ambiente de Esmeraldas

De acuerdo a los resultados de la evaluación, su organización se encontraría en la siguiente situación de riesgo psicosocial	
Sin riesgo	
Riesgo Medio	
Riesgo Alto nivel 1	X
Riesgo Alto nivel 2	
Riesgo Alto nivel 3	

Fuente: Cuestionario SUSESO ISTAS 21 versión breve Chile aplicado en el presente estudio
Elaboración propia.

3.2. Resultados de la satisfacción laboral

De 23 personas encuestadas se puede apreciar en la figura # 2 en las barras de color rojo que representan los indicadores de satisfacción con mayor prevalencia y como se estipula en la tabla # IV, el 60,87% de los trabajadores manifiesta estar bastante satisfecho con el tipo de trabajo que se realiza, así como en relación de la satisfacción con los empleados que dependen del trabajador el 52,17% que representa el mayor porcentaje de trabajadores evaluados se encuentra bastante satisfechos, el 56,52% de los trabajadores expresa estar bastante satisfecho con los jefes y superiores siento una notable apreciación con las autoridades de la institución, acorde a la satisfacción con sus compañeros el 56,52% de los trabajadores están bastante satisfechos con quienes comparten la vida laboral, el 34,78% de los encuestados manifiestan estar bastante satisfechos con las posibilidades de ascenso dentro de la empresa, mientras que el otro 34,78% están poco satisfechos con la posibilidad de subir un escalón más en su entorno laboral dentro de la Dirección.

En virtud de la satisfacción con la organización de trabajo que actualmente tienen los trabajadores el 65,22% indica que están bastante satisfechos por lo que la realización de sus tareas es más afectuosa, de acuerdo con la satisfacción que se tiene con la empresa el 52,17% que representa el mayor porcentaje de trabajadores evaluados se encuentra bastante satisfecho con su empresa manteniendo excelente armonía interinstitucional, siendo todos estos factores favorables para la empresa y se obtuvo un resultado

considerable en las barras de color verde que simbolizan el indicador poco satisfecho donde el 65,22% de los trabajadores indicaron estar poco satisfechos con el salario que ellos reciben, punto que puede ser subsanable llegando a un acuerdo con los principales representantes de la empresa.

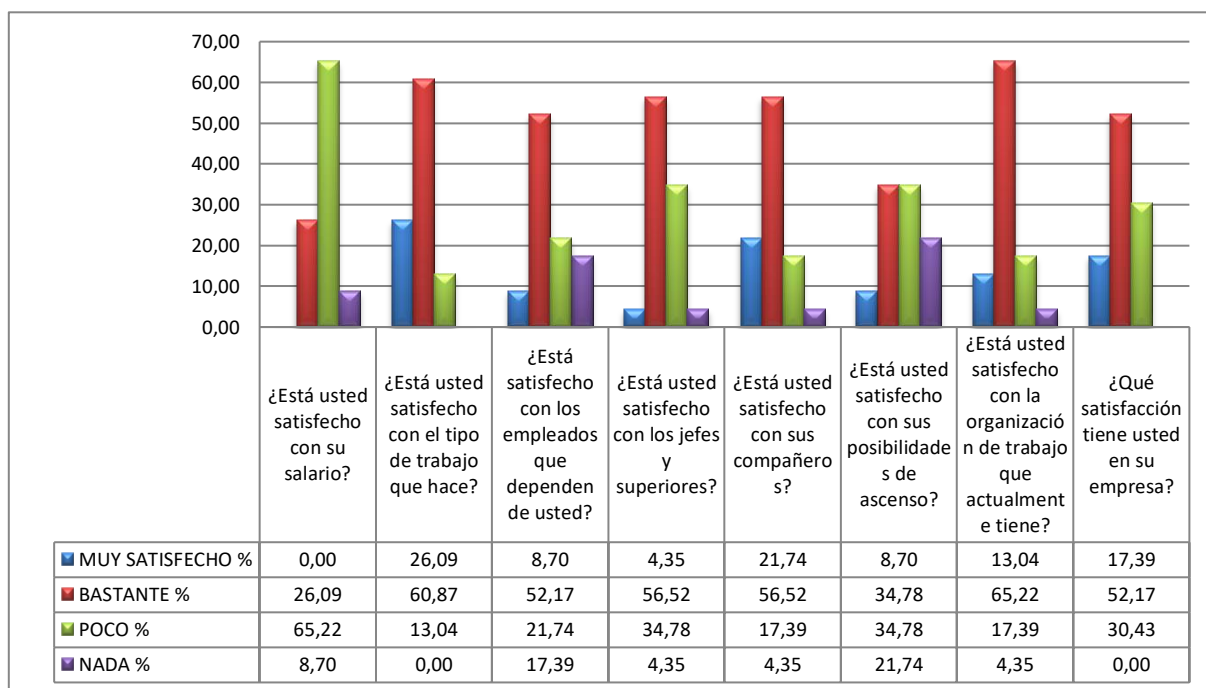
Tabla IV Resultados de la Evaluación de Satisfacción Laboral de la Dirección Provincial del Ambiente de Esmeraldas

Análisis por preguntas, según número y porcentaje										
Preguntas	Muy satisfecho		Bastante		Poco		Nada		Total	
	N° T.	%	N° T.	%	N° T.	%	N° T.	%	N° T.	%
¿Está usted satisfecho con su salario?	--	0,00	6	26,09	15	65,22	2	8,70	23	100
¿Está usted satisfecho con el tipo de trabajo que hace?	6	26,09	14	60,87	3	13,04	--	0,00	23	100
¿Está satisfecho con los empleados que dependen de usted?	2	8,70	12	52,17	5	21,74	4	17,39	23	100
¿Está usted satisfecho con los jefes y superiores?	1	4,35	13	56,52	8	34,78	1	4,35	23	100
¿Está usted satisfecho con sus compañeros?	5	21,74	13	56,52	4	17,39	1	4,35	23	100
¿Está usted satisfecho con sus posibilidades de ascenso?	2	8,70	8	34,78	8	34,78	5	21,74	23	100
¿Está usted satisfecho con la organización de trabajo que actualmente tiene?	3	13,04	15	65,22	4	17,39	1	4,35	23	100
¿Qué satisfacción tiene usted en su empresa?	4	17,39	12	52,17	7	30,43	--	0,00	23	100

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral (NTP 213) Cantabria España aplicado en el presente estudio

Elaboración propia.

Figura 2 Resultados de satisfacción laboral en la Dirección Provincial del Ambiente de Esmeraldas (personal Administrativo)



Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral (NTP 213) Cantabria España aplicado en el presente estudio

Elaboración propia.

3.3. Resultados de la correlación

En las siguientes tablas se muestra la correlación existente entre los Factores de Riesgos Psicosociales y la Satisfacción Laboral, como puede observarse existen asociaciones significativas. Las asociaciones de mayor magnitud se muestran en los factores de exigencias psicosociales y apoyo social en la empresa. Así también la correlación evidencia que a mayor puntuación en los factores implica mayor riesgo psicosocial, por tanto se espera una menor satisfacción con el trabajo.

En la tabla # V se analiza la dimensión exigencias psicosociales encontrando correlación significativa de (0.036) en el conjunto de las variables estudiadas, por cuanto mayor es el riesgo psicosocial a hora de la realización del trabajo con tranquilidad menor será la satisfacción que se tiene de su empresa.

Tabla V Coeficiente de correlación entre la subdimensión trabajo con tranquilidad y al día de las exigencias psicosociales y satisfacción laboral

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)	Probabilidad en el punto
Chi-cuadrado de Pearson	9,772 ^a	4	,044	,033		
Razón de verosimilitudes	10,840	4	,028	,052		
Estadístico exacto de Fisher	8,867			,036		
Asociación lineal por lineal	1,330 ^b	1	,249	,281	,179	,093
N de casos válidos	23					

a. 8 casillas (88,9%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,70.

b. El estadístico tipificado es 1,153.

Fuente: Sistema SPSS aplicado en el presente estudio
Elaboración propia.

En la tabla # VI se verificó la relación que existe entre la toma de decisiones difíciles en el trabajo de la dimensión exigencias psicosociales con la satisfacción con los jefes y superiores, identificando una correlación significativa de (0,022) entre las variables.

Tabla VI Coeficiente de correlación entre la subdimensión toma de decisiones difíciles de las exigencias psicosociales y satisfacción laboral

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)	Probabilidad en el punto
Chi-cuadrado de Pearson	33,247 ^a	12	,001	,017		
Razón de verosimilitudes	19,999	12	,067	,014		
Estadístico exacto de Fisher	20,036			,022		
Asociación lineal por lineal	7,091 ^b	1	,008	,007	,004	,003
N de casos válidos	23					

a. 19 casillas (95,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,04.

b. El estadístico tipificado es 2,663.

Fuente: Sistema SPSS aplicado en el presente estudio
Elaboración propia.

En la tabla # VII se analiza la dimensión exigencias psicosociales encontrando una correlación significativa de (0.036) en el conjunto de las variables estudiadas, al mantener mayor riesgo psicosocial al momento de generarse desgaste emocional al

realizar el trabajo menor será la satisfacción que se tiene con los compañeros de su empresa.

Tabla VII Coeficiente de correlación entre la subdimensión desgaste emocional provocado por el trabajo y satisfacción laboral

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)	Probabilidad en el punto
Chi-cuadrado de Pearson	18,036 ^a	12	,115	,100		
Razón de verosimilitudes	20,689	12	,055	,034		
Estadístico exacto de Fisher	17,653			,036		
Asociación lineal por lineal	6,209 ^b	1	,013	,010	,006	,004
N de casos válidos	23					

a. 20 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,04.

b. El estadístico tipificado es -2,492.

Fuente: Sistema SPSS aplicado en el presente estudio
Elaboración propia.

En la tabla # VIII se analiza la dimensión exigencias psicosociales encontrando una correlación significativa de (0.031) en el conjunto de las variables estudiadas, al mantener mayor riesgo psicosocial al momento de generarse desgaste emocional al realizar el trabajo menor será la satisfacción con la organización de trabajo que actualmente tiene.

Tabla VIII Coeficiente de correlación entre la subdimensión desgaste emocional provocado por el trabajo y satisfacción laboral

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)	Probabilidad en el punto
Chi-cuadrado de Pearson	25,935 ^a	12	,011	,042		
Razón de verosimilitudes	20,781	12	,054	,019		
Estadístico exacto de Fisher	17,640			,031		
Asociación lineal por lineal	5,086 ^b	1	,024	,024	,014	,008
N de casos válidos	23					

a. 20 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,04.

b. El estadístico tipificado es -2,255.

Fuente: Sistema SPSS aplicado en el presente estudio
Elaboración propia.

En la tabla # IX se identificó una alta correlación y muy significativa de (0,010) entre las variables de atención constante en el trabajo de la dimensión exigencias psicosociales con la satisfacción con los empleados que dependen de los trabajadores.

Tabla IX Coeficiente de correlación entre la subdimensión atención constante en el trabajo y satisfacción laboral

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)	Probabilidad en el punto
Chi-cuadrado de Pearson	18,724 ^a	9	,028	,032		
Razón de verosimilitudes	19,181	9	,024	,011		
Estadístico exacto de Fisher	16,034			,010		
Asociación lineal por lineal	1,054 ^b	1	,304	,359	,191	,062
N de casos válidos	23					

a. 15 casillas (93,8%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,09.

b. El estadístico tipificado es 1,027.

Fuente: Sistema SPSS aplicado en el presente estudio
Elaboración propia.

En la tabla # X se analiza la dimensión apoyo social encontrando una correlación muy significativa de (0.011) en el conjunto de las variables estudiadas, por cuanto mayor es el riesgo psicosocial positivo en el momento de recibir ayuda o apoyo del jefe o superior inmediato mayor será la satisfacción que se tiene de los jefes o superiores inmediatos de la empresa.

Tabla X Coeficiente de correlación entre la subdimensión ayuda o apoyo del jefe o superior inmediato y satisfacción laboral

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)	Probabilidad en el punto
Chi-cuadrado de Pearson	24,443 ^a	12	,018	,009		
Razón de verosimilitudes	22,092	12	,036	,007		
Estadístico exacto de Fisher	19,719			,011		
Asociación lineal por lineal	12,047 ^b	1	,001	,000	,000	,000
N de casos válidos	23					

a. 20 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,09.

b. El estadístico tipificado es 3,471.

Fuente: Sistema SPSS aplicado en el presente estudio
Elaboración propia.

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

Uno de los objetivos específicos de la investigación era “Identificar los factores de riesgos psicosociales a los que está expuesto el personal”, logro ampliamente alcanzado a través de la evaluación y aplicación del Cuestionario SUSESOS-ISTAS 21 versión breve.

El análisis permitió evidenciar mediante el estudio los factores de riesgo en las que desarrollan las actividades los trabajadores del área administrativa siendo generadoras de riesgos de naturaleza psicosocial, obteniéndose puntuación alta y desfavorable en la dimensión compensaciones con el 74% de riesgo elevado por la falta de estabilidad laboral que existe en la institución; mediante la comparación con otros estudios realizados, se comprueba que las puntuaciones altas coinciden ya que Tapia (2017) determinó que la dimensión compensaciones resulto con el 42% de riesgo, así como Palomo, Carrasco, Bastías y Jiménez (2015) identifico que la dimensión compensaciones resulto con el 74%; esto manifiesta que las instituciones deberían de realizar una reestructuración o reforma salarial que corresponda y dignifique la labor, como también se reconozca el esfuerzo realizado por los trabajadores para que estos riesgos disminuyan y sea un factor favorable para ellos.

El segundo objetivo específico de la investigación era “Determinar el nivel de satisfacción laboral que presenta el personal”, logro ampliamente alcanzado a través de la evaluación y aplicación del Cuestionario NTP 213.

Mediante el análisis se obtuvo que los trabajadores en su mayoría el 60% se encuentran bastantes satisfechos con su trabajo, con los técnicos que dependen de ellos, con sus jefes y superiores, con los compañeros, con la organización del trabajo que ejecutan y con su empresa; de acuerdo con la investigación de Palomo, Carrasco, Bastías y Jiménez (2015) los niveles de satisfacción en todas las dimensiones estudiadas fueron altas siendo un factor positivo para las instituciones; mientras tanto en otros estudios se mantienen un alto nivel de insatisfacción e indiferencia hacia la actividad laboral por parte de los trabajadores como hace referencia Tapia (2017), ya que la empresa no

cumple con las aspiraciones de crecimiento profesional, las posibilidades de ascenso y su salario por lo que se recomienda que se apliquen medidas correctivas interinstitucionales que subsanen la insatisfacción de los trabajadores y al cabo de un periodo especificado realizar nuevamente la evaluación al personal y verificar si el nivel de satisfacción es el esperado.

De acuerdo con el último objetivo específico y la hipótesis de la investigación la cual es “Existe relación entre los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral en el personal de la Dirección Provincial del Ambiente de Esmeraldas en el segundo semestre del año 2019”, se determina que se cumple mediante el análisis de la correlación en el programa SPSS encontrando relación muy significativa y positiva entre la atención constante en el trabajo de exigencias psicosociales y la satisfacción con la organización del trabajo de (0.010), así como también al recibir ayuda o apoyo de los jefes en apoyo social de la empresa y la satisfacción que se tiene de los jefes y superiores de (0.011).

Haciendo referencia con los datos obtenidos en la investigación de Corrales (2015) se determinó que el coeficiente de correlación más alto fue de 0,036 entre el factor de riesgo trabajo tranquilo y al día de la dimensión exigencias psicosociales y la satisfacción general de la empresa; manifestando que mientras mayor sea el porcentaje de riesgos psicosocial positivo de los trabajadores mayor será el nivel de satisfacción de los mismos dentro de la empresa; en comparación con otras investigación que donde la correlación entre exigencias psicológicas y satisfacción laboral es negativa y alta (-0.760) así como significativa por lo tanto demuestra que no existe relación entre las variables, al ser mayor el riesgo psicosocial negativo mayor será el nivel de insatisfacción de los trabajadores.

Se determinó en los resultados de la evaluación que la Dirección Provincial del ambiente se encuentra en la situación de riesgo psicosocial alto nivel 1, lo que indica en su descripción que si existen 1 o 2 dimensiones en riesgo alto se catalogará la **situación riesgo alto nivel 1** por cual se propone aplicar medidas correctivas en un plazo de 3 meses y aplicar nuevamente la evaluación de los riesgos psicosociales 6 meses después de ejecutar las medidas correctivas con la finalidad de disminuir este nivel de riesgo alto a bajo, a continuación se detallan las medidas correctivas a implementar en la empresa:

Dimensión Compensaciones

- En la dimensión compensaciones donde se determinó un riesgo alto, indica que representa un inadecuado reconocimiento que recibe el trabajador por el esfuerzo realizado y falta de estabilidad laboral, se debe realizar una valoración de cargos, de modo que se pueda estudiar y evaluar si los salarios de los trabajadores están acordes a cada uno de los perfiles de cargo.
- Diseñar un plan de carrera y realizar evaluaciones de desempeño por competencias y por objetivos, que se vinculen con incentivos monetarios y emocionales, de modo que, los trabajadores puedan sentirse más reconocidos por su trabajo y más comprometidos con la organización.

Dimensión Exigencias psicológicas

- La dimensión de exigencias psicológicas resultó un riesgo catalogado medio, manteniendo exigencias parcialmente altas en el trabajo y emocionalmente, se debe valorar los perfiles de cargo de los trabajadores y la asignación de las tareas, de modo que se pueda minimizar el riesgo de sobrecarga laboral, y los trabajadores puedan sentirse tranquilos con sus responsabilidades y hacerlo en un tiempo adecuado.
- Realizar pausas activas para que los trabajadores puedan minimizar el desgaste emocional.
- Brindar ayuda emocional por parte de Talento Humano y Trabajo Social para que los trabajadores puedan expresar sus sentimientos y emociones.
- Brindar a los trabajadores asesoría para el manejo de la toma de decisiones difíciles y manejo de estrés laboral.

Dimensiones Trabajo activo y desarrollo de habilidades, doble presencia y apoyo social

- Las dimensiones trabajo activo y desarrollo de habilidades, la doble presencia y el apoyo social en la empresa resultaron con factores favorables con un riesgo bajo, se debe promocionar la autonomía y toma de decisiones de los trabajadores en la realización de las tareas, potenciando la participación efectiva en la toma

de decisiones relacionadas con los métodos de trabajo, el orden de las tareas, la asignación de tareas, el ritmo, la cantidad de trabajo

- Diseñar un plan de carrera que contemple el desarrollo de habilidades, no sólo de conocimientos acerca del cargo y las funciones que deben realizar los trabajadores.
- Hacer un rediseño en los puestos de trabajo, en donde los trabajadores piensen y sientan que es un trabajo significativo que tiene importancia y contribuye a aprender cosas nuevas para ellos.
- Fomentar de medidas de conciliación laboral familiar, por medio de capacitaciones y actividades recreativas en donde se busque un equilibrio entre familia y trabajo.
- Los jefes inmediatos deben definir con claridad las funciones de sus colaboradores y mantener reuniones semanales de retroalimentación, capacitar al personal en la resolución de conflictos, y darle la oportunidad a los colaboradores de poder solicitar apoyo cuando se requiera tanto de compañeros como de sus superiores.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Se identificaron los potenciales factores de riesgos psicosociales a los que están expuestos el personal, obteniéndose puntuación alta y desfavorable en la dimensión compensaciones por la elevada la falta de estabilidad laboral y el inadecuado reconocimiento que recibe el trabajador en la institución, una puntuación media en exigencias psicológicas por la exigencia parcialmente alta y emocional en el trabajo al igual que se determinaron 3 puntuaciones bajas y favorables el trabajo activo y desarrollo de habilidades, la doble presencia y el apoyo social en la empresa; por cuanto el personal administrativo de la dirección provincial del ambiente Esmeraldas, se encuentra en situación de riesgo psicosocial alto nivel 1 (según metodología del cuestionario suseso istas 21 versión breve chile, si existen 1 o 2 dimensiones en riesgo alto se catalogará la situación riesgo alto nivel 1).
- Se demostró que los trabajadores en su mayoría el 60% se encuentran con un nivel bastante satisfactorio con su trabajo, con los técnicos que dependen de ellos, con sus jefes y superiores, con los compañeros, con la organización del trabajo que ejecutan y con su empresa; siendo un factor positivo para la institución, mientras que el 40% restante de los trabajadores mantienen poco nivel de satisfacción con sus salarios y posibilidades de ascenso.
- Se comprobó la correlación mediante el programa SPSS encontrando relación muy significativa y positiva entre los factores de exigencias psicosociales y apoyo social en la empresa con la satisfacción laboral de los trabajadores, como también la correlación evidencia que a mayor riesgo psicosocial positivo mayor será la satisfacción laboral.

5.2.Recomendaciones

- Se propone implementar medidas correctivas en un plazo de 3 meses y aplicar nuevamente la evaluación de los riesgos psicosociales 6 meses después de ejecutar las medidas correctivas con la finalidad de disminuir este nivel de riesgo alto a bajo, tomando en cuenta los puntos mencionados en el último apartado de la discusión.
- Aplicar medidas correctivas y estrategias interinstitucionales que subsanen el pequeño porcentaje insatisfacción de los trabajadores acorde a sus sueldos y posibilidades de ascenso y en un periodo determinado realizar nuevamente la evaluación al personal y verificar si el nivel de satisfacción es el esperado por la empresa.
- Cumplir con las medidas y acciones correctivas manteniendo niveles altos y considerables de riesgos psicosociales positivos y satisfacción laboral de los trabajadores para que se conserven correlaciones muy significativa y positiva entre ellos.

REFERENCIAS

- Alfaro, S. V. T. (2017). *Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño , Lima , 2017 TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE :*
- Asociación Chilena de Seguridad. (2019). ¿Qué son los riesgos psicosociales? Recuperado 14 de enero de 2020, de <https://www.achs.cl/portal/Empresas/Paginas/Riesgos-Psicosociales.aspx>
- Bpozocas. (2015). *Principales riesgos*. Recuperado de <https://www.osalan.euskadi.eus/informacion/principales-riesgos-psicosociales/s94-contpsik/es/>
- Cartagena, A. D. E., Consejo, E. L., Ministros, A. D. E., & Exteriores, D. E. R. (2004). *Instrumento andino de seguridad y salud en el trabajo*. 1-11.
- Chicaiza - Díaz, M. (2011). *Cómo los riesgos psicosociales influyen en la satisfacción laboral en la Planta el Troje de la empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento Quito. (Tesis licenciatura)*.
- Comité Mixto OIT-OMS. (1984). Factores psicosociales en el Trabajo: naturaleza, incidencia y prevención. *Oficina Internacional del Trabajo, 1*, 1-85. Recuperado de http://biblioteca.uces.edu.ar/MEDIA/EDOCS/FACTORES_Texto.pdf
- Constitución de la Republica del Ecuador. (2008). Constitución del Ecuador. *Registro Oficial*, (20 de Octubre), 173. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Corrales-Granizo, J. (2015). *Factores de Riesgo Psicosocial y su posible incidencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de una mediana empresa.(Tesis de grado)*, Universidad Internacional SEK, Quito, Ecuador.
- Díaz Zazo, P. (2015). *Prevención de riesgos laborales : seguridad y salud laboral*. Recuperado de https://books.google.es/books?hl=es&lr=lang_es&id=rOk9CQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR11&dq=riesgo+laboral+significado&ots=JGs-xDm4UY&sig=Q7-HqKJN3k28WM0KPFLOPzfBOig#v=onepage&q=riesgo+laboral+significado&f=false
- García, Luceño, J. y R. (2007). *Relación entre factores psicosociales adversos , evaluados a través del cuestionario multidimensional Decore , y salud laboral deficiente*. 19, 95-101.

- Gómez Rojas, P., Hernández Guerrero, J., & Méndez Campos, M. D. (2014). Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería. *Ciencia & trabajo*, 16(49), 9-16. <https://doi.org/10.4067/S0718-24492014000100003>
- González, L., & Polo, C. (2013). *Riesgos psicosociales y sus efectos en el personal del sector salud en Colombia*. 96. Recuperado de [https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/890/Riesgos psicosociales y sus efectos en el personal del sector salud.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/890/Riesgos%20psicosociales%20y%20sus%20efectos%20en%20el%20personal%20del%20sector%20salud.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Guamán, B. y G. (2017). 1, 2, 3 I. (12), 711-729.
- Hannoun, G. (2011). *Universidad Nacional de Cuyo Facultad de Ciencias Económicas Licenciatura en Administración "Satisfacción Laboral"*; <https://doi.org/10.1074/jbc.M306284200> LK - <http://xv9lx6cm3j.search.serialssolutions.com/?sid=EMBASE&issn=00219258&id=doi:10.1074%2Fjbc.M306284200&atitle=The+receptor+activator+of+nuclear+factor-%20CE%20BAB+ligand-mediated+osteoclastogenic+pathway+is+elevated+in+amelogenin-null+mice&stitle=J.+Biol.+Chem.&title=Journal+of+Biological+Chemistry&volume=278&issue=37&spage=35743&epage=35748&aulast=Hatakeyama&aufirst=Junoko&aunit=J.&aufull=Hatakeyama+J.&coden=JBCHA&isbn=&pages=35743-35748&date=2003&aunit1=J&aunitm=>
- IESS, S. G. de R. en el T. (s. f.). *RESOLUCIÓN C.D. 513REGLAMENTO DEL SEGURO GENERAL DE RIESGOS DEL TRABAJO*. Recuperado de http://sart.iess.gob.ec/DSGRT/norma_interactiva/IESS_Normativa.pdf
- López. (2008). *Evaluación de la satisfacción laboral: métodos directos e indirectos*. 1-7. Recuperado de papers3://publication/uuid/EF7828F9-C585-4557-B77F-5297C283C490
- Ministerio de Defensa. (s. f.). *Riesgos psicosociales*.
- Ministerio del Trabajo, E. (2017). *Normativa erradicación de la discriminación en el ámbito laboral*. 1-6.
- Moreno, B. y Báez, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. *Social Science and Medicine*. [https://doi.org/10.1016/0277-9536\(85\)90255-2](https://doi.org/10.1016/0277-9536(85)90255-2)

- Moreno Jiménez, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57, 4-19. <https://doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500002>
- OHSAS 18001. (2003). Una herramienta para la gestión de la seguridad y salud ocupacional. *La norma OHSAS 18001. Una herramienta para la gestión de la seguridad y salud ocupacional*.
- Palomo-vélez, G., Carrasco, J., Bastías, Á., Doris, M., & Jiménez, A. (2015). Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en trabajadoras estacionales de Chile. 37(7), 301-307.
- Pérez Tenazoa, N. O., & Rivera Cardozo, P. L. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013. *Universidad Nacional de la Amazonía Peruana*. Recuperado de <http://repositorio.unapikitos.edu.pe/handle/UNAP/3810>
- Perez y Rivera. (2015). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIONES DE LA AMAZONÍA PERUANA, PERÍODO 2013*.
- Pisco, M. C. A. (1999). SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD. Recuperado 9 de enero de 2020, de <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12/satisfaccion-laboral-y-productividad/>
- Portero de la Cruz, S., & Vaquero Abellán. (2015). Professional burnout, stress and job satisfaction of nursing staff at a university hospital. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 23(3), 543-552. <https://doi.org/10.1590/0104-1169.0284.2586>
- Saenz, L. (2016). *Factores de riesgo psicosocial, satisfacción laboral y salud : estudio en una muestra de trabajadores del sector de la construcción*. 352. Recuperado de http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/12750/Factores_de_riesgo_psicosocial.pdf?sequence=2
- Salessi, S., & Omar, A. (2016). *Satisfacción Laboral Genérica . Propiedades*. 93-108.
- Soto Águila, A. D. (2014). Procedimiento de Evaluación de Riesgos Ergonómicos y Psicosociales. *Universidad de Almería*, 1-111. Recuperado de http://www.uhu.es/servicio.prevencion/menuservicio/info/ergonomia/eva_riesgos_ergonomicos.pdf
- Vieco, G., & Abello, R. (2014). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. = Psychosocial factors at work, stress and morbidity

around the world. *Psicología desde el Caribe*, 31(2), 354-385.

<https://doi.org/10.14482/psdc.31.2.5544>

ANEXOS

Anexo # 1 Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales y satisfacción laboral.

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES

El objetivo del presente cuestionario es identificar y medir todas aquellas condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo que pueden representar un riesgo para la salud. Los resultados, tratados de forma colectiva, se usaran para conocer los riesgos psicosociales en la empresa y el nivel de satisfacción laboral que tienen los trabajadores con la finalidad de implementar medidas correctivas, es decir, cambios en las condiciones de trabajo para eliminarlos o reducirlos, por lo que es necesario que conteste **SINCERAMENTE A TODAS** las preguntas.

Se trata de un cuestionario **ANÓNIMO** y **CONFIDENCIAL** de forma **VOLUNTARIA**, para lo cual no se solicita nombre o identificación. Toda la información se utilizará exclusivamente para los objetivos descritos.

Marque con una X la opción que usted crea conveniente a las siguientes preguntas:

1. ¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?

Siempre La mayoría de las veces Algunas veces Solo unas pocas veces Nunca

2. En su trabajo ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?

Siempre La mayoría de las veces Algunas veces Solo unas pocas veces Nunca

3. En general, ¿considera usted que su trabajo le provoca desgaste emocional?

Siempre La mayoría de las veces Algunas veces Solo unas pocas veces Nunca

4. En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?

Siempre La mayoría de las veces Algunas veces Solo unas pocas veces Nunca

5. ¿Su trabajo requiere atención constante?

Siempre La mayoría de las veces Algunas veces Solo unas pocas veces Nunca

6. ¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?

Siempre La mayoría de las veces Algunas veces Solo unas pocas veces Nunca

7. ¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?

Siempre La mayoría de las veces Algunas veces Solo unas pocas veces Nunca

8. Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?

Siempre La mayoría de las veces Algunas veces Solo unas pocas veces Nunca

9. Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?

Siempre La mayoría de las veces Algunas veces Solo unas pocas veces Nunca

10. ¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para usted?

Siempre La mayoría de las veces Algunas veces Solo unas pocas veces Nunca

11. ¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?

Siempre La mayoría de las veces Algunas veces Solo unas pocas veces Nunca

12. ¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?

Siempre La mayoría de las veces Algunas veces Solo unas pocas veces Nunca

13. ¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?

Siempre La mayoría de las veces Algunas veces Solo unas pocas veces Nunca

14. Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?

Siempre La mayoría de las veces Algunas veces Solo unas pocas veces Nunca

15. Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?

Siempre La mayoría de las veces Algunas veces Solo unas pocas veces Nunca

16. ¿Está preocupado(a) por si lo (la) despiden o no le renuevan el contrato?

Siempre La mayoría de las veces Algunas veces Solo unas pocas veces Nunca

17. ¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?

Siempre La mayoría de las veces Algunas veces Solo unas pocas veces Nunca

18. ¿Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco?

Siempre La mayoría de las veces Algunas veces Solo unas pocas veces Nunca

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

Siempre La mayoría de las veces Algunas veces Solo unas pocas veces Nunca

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

Siempre La mayoría de las veces Algunas veces Solo unas pocas veces Nunca

21. ¿Está usted satisfecho con su salario?

Muy satisfecho Bastante Poco
 Nada

22. ¿Está usted satisfecho con el tipo de trabajo que hace?

Muy satisfecho Bastante Poco
 Nada

23. ¿Está satisfecho con los empleados que dependen de usted?

Muy satisfecho Bastante Poco
 Nada

24. ¿Está usted satisfecho con los jefes y superiores?

