

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

### MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

#### COHORTE 2019

---

**Tema:** “Riesgo psicosocial y la satisfacción laboral en una empresa de confitería”

---

Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en  
Gestión del Talento Humano

**Autor:** Psicóloga Melissa Andrea Chiriboga Vinueza

**Director:** Ingeniero Wilson Fernando Jiménez Castro, Magíster

Ambato – Ecuador

2022

**A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas**

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por el Ingeniero *Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.*, e integrado por los señores: *Ingeniero Oswaldo Santiago Verdesoto Velástegui, PhD.*, y *Doctor Jorge Francisco Abril Flores, Magíster.*, designados por la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Informe Investigación con el tema: “Riesgo psicosocial y la satisfacción laboral en una empresa de confitería” elaborado y presentado por la Señorita *Psicóloga Melissa Andrea Chiriboga Vinuesa* para optar por el Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

-----  
*Ing. Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.*  
**Presidente y Miembro del Tribunal**

-----  
*Ing. Oswaldo Santiago Verdesoto Velástegui, PhD.*  
**Miembro del Tribunal**

-----  
*Dr. Jorge Francisco Abril Flores, Mg.*  
**Miembro del Tribunal**

## **AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN**

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el Trabajo de Titulación, presentado con el tema: “Riesgo psicosocial y la satisfacción laboral en una empresa de confitería”, le corresponde exclusivamente a la Psicóloga Industrial Melissa Andrea Chiriboga Vinueza, Autora bajo la Dirección del Ingeniero Wilson Fernando Jiménez Castro, Magíster., Director del Trabajo de Titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

-----  
*Psicóloga Industrial Melissa Andrea Chiriboga Vinueza*  
*c.c.:1723438246*  
**AUTORA**

-----  
*Ingeniero Wilson Fernando Jiménez Castro, Magíster*  
*c.c: 1803098126*  
**DIRECTOR**

## **DERECHOS DE AUTOR**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Titulación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.

-----  
*Psicóloga Industrial Melissa Andrea Chiriboga Vinuesa*  
*c.c.:1723438246*

## INDICE GENERAL DE CONTENIDOS

<b>Portada</b> .....	i
<b>A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias</b>	
<b>Administrativas</b> .....	ii
<b>Autoría del informe de investigación</b> .....	iii
<b>Derechos de autor</b> .....	iv
<b>Indice general de contenidos</b> .....	v
<b>Indice de tablas</b> .....	vii
<b>Índice de figuras</b> .....	ix
<b>Agradecimiento</b> .....	x
<b>Dedicatoria</b> .....	xi
<b>Resumen ejecutivo</b> .....	xii
<b>Executive summary</b> .....	xiv
<b>Introducción</b> .....	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>2</b>
1.1. Justificación.....	2
1.2. Objetivos .....	4
1.3.1 General .....	4
1.3.2 Específicos .....	4
<b>CAPITULO II ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS</b> .....	<b>5</b>
2.1 SATISFACCIÓN LABORAL.....	5
2.1.1 Definición.....	5
2.1.2 Importancia de la medición de la satisfacción laboral .....	5
2.1.3. Teoría de los dos Factores de Herzberg .....	5
2.2 RIESGO PSICOSOCIAL .....	7
2.2.1. Definición:.....	7
2.2.2. Modelo de demanda – control de Robert Karasek .....	8
2.3 En relación con otras investigaciones.....	8
<b>CAPITULO III MARCO METODOLÓGICO</b> .....	<b>10</b>
3.1. Ubicación.....	10
3.2. Equipos y materiales .....	10
3.3. Tipo de investigación .....	10
3.4. Prueba de Hipótesis:.....	11

3.5	Población o muestra: .....	11
3.6.	Recolección de información: .....	12
3.7.	Procesamiento de la información y análisis estadístico: .....	15
3.8.	Respuesta o resultados alcanzados .....	15
<b>CAPITULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>		<b>16</b>
4.1	Análisis Descriptivo .....	16
4.2	Análisis de Resultados .....	18
4.3	Confiabilidad del instrumento .....	42
4.3.1	Alfa de Cronbach .....	42
4.4.	Validez del instrumento.....	42
4.4.1	Validez Interna .....	42
4.5.	Prueba de Normalidad .....	43
4.6	Prueba de Hipótesis .....	44
4.7.	Implicancias .....	45
4.8	Futuras Investigaciones .....	45
<b>CAPÍTULO V CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES, BIBLIOGRAFÍA</b>		
<b>Y ANEXOS .....</b>		<b>46</b>
5.1.	Conclusiones .....	46
5.2.	Recomendaciones.....	47
5.3.	Bibliografía .....	48
5.4.	Anexos .....	51

## INDICE DE TABLAS

Tabla No. 1 Factores Higiénicos.....	6
Tabla No. 2 Factores Motivadores.....	7
Tabla No. 3 Detalle de la muestra por tipo de cargo y genero.....	12
Tabla No. 4 Dimensiones del cuestionario de Riesgo Psicosocial según el Ministerio de Trabajo del Ecuador .....	13
Tabla No. 5 Dimensiones de la Satisfacción Laboral según Meliá & Peiró, 1989 ....	14
Tabla No. 6 Índice de fiabilidad por medio de Alpha de Cronbach .....	15
Tabla No. 7 Variables sociodemográficas de los encuestados.....	17
Tabla No. 8 Resultado global de la evaluación de Riesgo Psicosocial de los trabajadores del área comercial.....	18
Tabla No. 9 Resultado por dimensión de la evaluación de Riesgo Psicosocial de los trabajadores del área comercial.....	19
Tabla No. 10 Dimensión de Carga y Ritmo de trabajo .....	21
Tabla No. 11 Dimensión Desarrollo de Competencias.....	22
Tabla No. 12 Dimensión Liderazgo .....	23
Tabla No. 13 Dimensión de Margen de Acción y control .....	24
Tabla No. 14 Dimensión Organización del trabajo.....	25
Tabla No. 15 Dimensión Recuperación .....	26
Tabla No. 16 Dimensión Soporte y Apoyo.....	27
Tabla No. 17 Dimensión Otros Puntos Importantes: Acoso Discriminatorio.....	28
Tabla No. 18 Dimensión Otros Puntos Importantes (Adicción al Trabajo).....	29
Tabla No. 19 Dimensión Otros puntos importantes (Estabilidad Laboral y Emocional).....	30
Tabla No. 20 Dimensión Otros puntos Importantes – Condiciones del trabajo .....	31
Tabla No. 21 Dimensión Otros puntos Importantes – Acoso laboral .....	32
Tabla No. 22 Dimensión Otros Puntos Importantes: Acoso Sexual .....	33
Tabla No. 23 Dimensión Otros Puntos Importantes: Salud Auto percibida .....	34
Tabla No. 24 Dimensión Otros Puntos Importantes: Doble Presencia ( laboral familiar ).....	35

Tabla No. 25 Dimensión de Satisfacción Intrínseca .....	37
Tabla No. 26 Dimensión de Satisfacción con las Prestaciones.....	38
Tabla No. 27 Dimensión de Satisfacción con el Ambiente físico.....	39
Tabla No. 28 Dimensión de la Satisfacción con la Supervisión .....	40
Tabla No. 29 Dimensión de Satisfacción con la Participación .....	41
Tabla No. 30 Índice de confiabilidad por medio de Alfa de Cronbach .....	42
Tabla No. 31 Comunalidad de las variables.....	43
Tabla No. 32 Prueba de KMO y Bartlett.....	43
Tabla No. 33 Normalidad de las variables .....	43
Tabla No. 34 Prueba de Hipótesis.....	44



## ÍNDICE DE FIGURAS

Gráfico 1 Resultado por dimensión de la evaluación de riesgo psicosocial de los trabajadores del área comercial .....	20
Gráfico 2 Dimensión de Carga y Ritmo de trabajo .....	21
Gráfico 3 Dimensión Desarrollo de Competencias.....	22
Gráfico 4 Dimensión de Liderazgo .....	23
Gráfico 5 Dimensión de Margen de Acción y control .....	24
Gráfico 6 Dimensión Organización del trabajo .....	25
Gráfico 7 Dimensión Recuperación .....	26
Gráfico 8 Dimension Soporte y apoyo.....	27
Gráfico 9 Dimensión Otros Puntos Importantes: Acoso Discriminatorio .....	28
Gráfico 10 Dimensión Otros Puntos Importantes: Adicción al Trabajo .....	29
Gráfico 11 Dimensión Otros puntos importantes.....	30
Gráfico 12 Dimensión Otros puntos Importantes – Condiciones del trabajo .....	31
Gráfico 13 Dimensión Otros puntos Importantes – Acoso laboral .....	32
Gráfico 14 Dimensión Otros Puntos Importantes: Acoso Sexual .....	33
Gráfico 15 Dimensión Otros Puntos Importantes: Salud Auto percibida .....	34
Gráfico 16 Dimensión Otros Puntos Importantes: Doble Presencia.....	35
Gráfico 17 Resultado global de las dimensiones de satisfacción laboral.....	36
Gráfico 18 Dimensión de Satisfacción Intrínseca.....	37
Gráfico 19 Dimension Satisfacción con las prestaciones .....	38
Gráfico 20 Dimensión de Satisfacción con el Ambiente físico .....	39
Gráfico 21 Dimension Satisfacción con la supervisión .....	40
Gráfico 22 Dimensión de la satisfacción con la participación.....	41

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por la salud y fortaleza al permitirme culminar esta meta. A mis padres por siempre apoyarme y brindarme palabras de aliento en mis proyectos.

A la Universidad Técnica de Ambato, a todos los docentes de la Maestría en Gestión de Talento Humano, que nos brindaron sus conocimientos, en especial al Ing. Wilson Fernando Jiménez Castro, Mg. quien aportó al progreso de esta investigación.

## **DEDICATORIA**

Dedico este proyecto de investigación a mi familia, mi esposo Lino que me apoyado de manera incondicional desde el primer día de la Maestría y a mi hijo Sebastian que me ha motivado a culminar esta meta, quiero que se sientan muy orgullosos de mí, son un pilar muy importante en mi vida. Los amo infinitamente.

Melissa Chiriboga

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**MAESTRÍA EN GESTION DE TALENTO HUMANO**  
**COHORTE 2019**

**TEMA:**

RIESGO PSICOSOCIAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA EMPRESA  
DE CONFITERÍA

**AUTORA:** *Psicóloga Industrial Melissa Andrea Chiriboga Vinuesa*

**DIRECTOR:** *Ingeniero Wilson Fernando Jiménez Castro, Magíster*

**FECHA:** *12 de septiembre del 2022*

**RESUMEN EJECUTIVO**

Trabajo de investigación sobre Psicología Industrial, en concreto sobre Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral. El estrés y las enfermedades de larga duración en los trabajadores son ocasionados por la exposición a riesgos psicosociales que influyen en la satisfacción laboral y la permanencia de los trabajadores en la empresa. El objetivo fundamental es determinar la relación de los Factores de Riesgo Psicosocial sobre la satisfacción laboral de los trabajadores del departamento comercial de una empresa de Confitería (consumo masivo), el método de investigación fue cuantitativo, no experimental, y el diseño fue transversal correlacional. , sustentada en las siguientes investigaciones, como el modelo de demanda-control de Robert Karasek, que explica las demandas psicológicas del trabajo y el nivel de control sobre las mismas, y la teoría de los dos Factores de Herzberg, el factor Higiénico compuesto por las condiciones físicas y ambientales de trabajo, y el factor motivacional relacionado con las actividades del puesto. Se utilizó el cuestionario de Riesgos Psicosociales del Ministerio del Trabajo del Ecuador, el cual consta de 8 dimensiones las cuales son: Carga y ritmo de trabajo, Desarrollo de competencias, Liderazgo, Margen de acción y control, Organización del trabajo, Recuperación, Soporte y apoyo, Otros puntos importantes: Acoso discriminatorio, Acoso laboral, Acoso sexual,

Adicción al trabajo, Condiciones del Trabajo, Doble presencia (laboral familiar), Estabilidad laboral y emocional, auto percibida , con ítems de respuesta con una escala tipo Likert de 4 opciones distribuidas de la siguiente manera “Totalmente de acuerdo (4), De acuerdo (3), En desacuerdo (2) , muy en desacuerdo (1) y de Satisfacción Laboral S20/23 de J.L. Melia y J.M. Peiró (1998) que tiene 5 dimensiones las cuales son: Satisfacción con la supervisión ,Satisfacción con el ambiente físico, Satisfacción con las prestaciones, Satisfacción intrínseca y Satisfacción con la participación, con ítems de respuesta con escala tipo Likert del 1 al 7, distribuidos de la siguiente manera (1) Muy Insatisfecho, ( 2) Bastante Insatisfecho, (3) Algo Insatisfecho, (4) Indiferente, (5) Algo Satisfecho, (6) Bastante Satisfecho, (7) Muy Satisfecho, que fueron aplicados a 63 trabajadores del área comercial a nivel nacional, 50.79 % son de sexo masculino y el 49.21% del género femenino, tanto de cargos administrativos como operativos, cuyos resultados corroboraron que existe relación, es decir a factores de riesgo psicosocial con riesgo bajo, existe un mayor nivel de satisfacción.

**DESCRIPTORES:** *COMERCIAL, CONSUMO MASIVO, INSATISFACCIÓN LABORAL, MODELO DE DEMANDA DE CONTROL, RIESGO, RIESGO PSICOSOCIAL, SATISFACCIÓN LABORAL, TEORÍA DE LOS DOS FACTORES DE HERZBERG, VENDEDORES, VENTAS.*

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**MAESTRÍA EN GESTION DEL TALENTO HUMANO**  
**COHORTE 2019**

**THEME:**

PSYCHOSOCIAL RISK AND JOB SATISFACTION IN A CONFECTIONERY  
COMPANY

**AUTHOR:** Psicóloga Industrial Melissa Andrea Chiriboga Vinueza

**DIRECTED BY:** Ingeniero Wilson Fernando Jiménez Castro, Magíster

**DATE:** *12 de septiembre del 2022*

**EXECUTIVE SUMMARY**

Research work on Industrial Psychology, specifically on Psychosocial Risk Factors and Job Satisfaction. Stress and long-term illnesses in workers are caused by exposure to psychosocial risks that influence job satisfaction and the permanence of workers in the company. The fundamental objective is to determine the relationship of the Psychosocial Risk Factors on the job satisfaction of the workers of the commercial department of a confectionery company (mass consumption), the research method was quantitative, not experimental, and the design was transversal correlational. , supported by the following investigations, such as Robert Karasek's demand-control model, which explains the psychological demands of work and the level of control over them, and Herzberg's theory of the two Factors, the Hygienic factor composed of the physical and environmental working conditions, and the motivational factor related to the activities of the position. The Psychosocial Risks questionnaire of the Ministry of Labor of Ecuador was used, which consists of 8 dimensions which are: Work load and rhythm, Development of competences, Leadership, Margin of action and control, Organization of work, Recovery, Support and support, Other important points: discriminatory harassment, workplace harassment, sexual harassment, workaholism, working conditions, double presence (family work), work and emotional stability, self-perceived, with response items with a Likert-type scale of 4 options distributed as

follows "Totally agree (4), Agree (3), Disagree (2), Strongly disagree (1) and Job Satisfaction S20/23 by J.L. Melia and J.M. Peiró (1998) that has 5 dimensions which are: Satisfaction with supervision, Satisfaction with the physical environment, Satisfaction with benefits, Intrinsic satisfaction and Satisfaction with participation, with response items with a Likert-type scale from 1 to 7, distributed as follows (1) Very Dissatisfied, (2) Quite Dissatisfied, (3) Somewhat Dissatisfied, (4) Indifferent, (5) Somewhat Satisfied, (6) Quite Satisfied, (7) Very Satisfied, which were applied to 63 workers in the commercial area at the national level, 50.79% are male and 49.21% female, both in administrative and operational positions, whose results corroborated that there is a relationship, that is, to psychosocial risk factors with low risk, there is a greater satisfaction level.

**KEYWORDS:** *COMMERCIAL, MASS CONSUMPTION, JOB DISSATISFACTION, CONTROL DEMAND MODEL, RISK, PSYCHOSOCIAL RISK, JOB SATISFACTION, HERZBERG'S TWO-FACTOR THEORY, SELLERS, SALES.*

## INTRODUCCIÓN

Según Palomo Vélez, Carrasco, Bastías, Doris Méndez y Jiménez (2015) en su investigación Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en trabajadoras estacionales de Chile explican que por interacciones nulas entre el trabajo, el medio ambiente y las condiciones de una organización, pueden generar experiencias y percepciones negativas generando desmotivación en el trabajador. Por la globalización, y las transformaciones radicales en el mundo del trabajo como el progreso tecnológico, innovaciones, y los nuevos modelos de trabajo, la falta de equilibrio vida y trabajo, contribuyen al deterioro en la salud y la satisfacción laboral en el trabajador. El estrés y las enfermedades a largo plazo en los trabajadores son originados por la exposición a los riesgos psicosociales, como son los siguientes aspectos del trabajo como el salario, la supervisión, las condiciones de trabajo, las oportunidades de ascenso o promoción, entre otros factores, que influyen en la satisfacción laboral y la permanencia de los trabajadores en la empresa (Quelal Taya, 2022).

El nuevo coronavirus o SARS- COV-2, causante de la enfermedad Covid 19, cambio la vida de millones de empresas y trabajadores. Los gobiernos han realizado diferentes normativas en los diferentes campos como la salud, economía, educación, laboral, etc para enfrentar la pandemia. Los empleadores para continuar sus operaciones tienen la obligación de cumplir las normativas legales vigentes, exigiendo más a sus trabajadores para el cumplimiento total de las medidas de prevención, las condiciones laborales de esta emergencia sanitaria demandan un elevado esfuerzo mental, emocional y conductual sobre los trabajadores, causando estrés en el mismo, aumentando el riesgo psicosocial repercutiendo en la satisfacción laboral, por eso es necesario conocer los niveles de satisfacción, e identificar las principales causas de su descontento. Un trabajador satisfecho influye en la calidad del producto o servicio que preste, y la rentabilidad y productividad de la empresa.

La pandemia fue una situación sin precedentes, con características particulares que demanda el estudio de la evaluación del riesgo psicosocial y la satisfacción laboral en los trabajadores.



# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. Justificación

Para Pozo Eugenio (2018) los factores psicosociales en el trabajo consisten en la interacción entre el trabajo, el ambiente, la satisfacción y las condiciones de la organización del trabajo, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo (pág. 21). La alta exposición a los riesgos psicosociales, repercuten en la salud y bienestar del trabajador como por ejemplo ocasionan problemas cardiovasculares, trastornos musculo esqueléticos, burnout (Síndrome del Quemado), depresión, ansiedad, e incluso puede presentar conductas contraproducentes como el abuso del alcohol y las drogas, mayor consumo de tabaco, actividad física deficiente, trastornos del sueño, entre otros.

Es importante conocer el sentimiento, actitud que tienen los trabajadores en relación con la empresa y su trabajo. Es decir, la satisfacción es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo. Existen muchos investigadores sociales que consideran que la satisfacción con el trabajo permite al individuo alcanzar su potencial y mejorar en su totalidad la experiencia laboral, además del vínculo que tiene con la calidad de vida del individuo, especialmente la salud física y mental (Romo Muñoz, 2020).

A nivel nacional, la Constitución de la República de 2008 reconoce al trabajo como una “fuente de felicidad y de realización personal necesaria en la consecución de una vida plena, además de mecanismo de integración social” (Romo Muñoz, 2020, pág. 75).

La importancia de esta investigación es determinar los niveles de las diferentes dimensiones del riesgo psicosocial que influyen de manera negativa, al igual que el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores con el fin de generar acciones para prevenir o disminuir el riesgo psicosocial en los trabajadores. (Meliá, Nogareda, Lahera, Duro, & Peiró, 2006)

Las investigaciones que existen tienen un enfoque administrativo y/o psicológico y los estudios existentes se han enfocado en empresas particulares, sin embargo, no se ha abordado la satisfacción con el trabajo de manera general en la población ecuatoriana (Grijalva, Palacios, Patiño, & Tamayo, 2017). La presente investigación contribuirá a generar conocimiento científico que permita ampliar y profundizar el estudio del riesgo psicosocial y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de consumo masivo del departamento comercial en tiempos de pandemia (Barreda Sanchez & Rodas Berrios, 2017).

Así mismo se consideró que la presente investigación es factible en tanto que se cuenta con los recursos económicos como materiales y empresariales para poder llevarla a cabo, es por todo esto que la investigación busca fortalecer el cuerpo teórico en cuanto a la información sobre los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral en los trabajadores de empresas de consumo masivo, en medio de esta situación como es la pandemia. (Barreda Sanchez & Rodas Berrios, 2017)

Así, ante lo expuesto, se responderán las siguientes preguntas:

¿Conocer el nivel (Alto, Medio y Bajo) de cada una de las dimensiones de los riesgos psicosociales?, ¿Identificar el nivel de satisfacción de los colaboradores?, ¿Conocer los factores que provocan insatisfacción laboral en los trabajadores?

El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, con un diseño experimental transversal de alcance correlacional. La muestra fue de 63 personas del departamento comercial de una empresa de consumo masivo. Según el enfoque cuantitativo, se formuló las siguientes hipótesis:

H0: El riesgo psicosocial influye en la Satisfacción laboral de los colaboradores de del departamento comercial de una empresa de confitería

H1: El riesgo psicosocial no influye en la Satisfacción laboral de los colaboradores del departamento comercial de una empresa de confitería

Para la presente investigación se aplicaron los instrumentos, utilizados y validados en investigaciones previas, para evaluar el riesgo psicosocial fue a través del cuestionario del MDT (Ministerio de Trabajo) del Ecuador, publicado en octubre del 2018 y para la Satisfacción Laboral a través del cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 de J.L. Ortega Aldás (2021) para determinar la consistencia interna y confiabilidad del

instrumento se utilizó el índice alfa de Cronbach y para comprobar las hipótesis el coeficiente de Correlación Rho de Spearman.

Este estudio está compuesto por los siguientes capítulos: Capítulo I, en el que se plantea el tema y problema de investigación en forma breve. En el Capítulo II se describen los antecedentes investigativos, sobre el riesgo psicosocial y la satisfacción laboral. El Capítulo III sobre el marco metodológico. El Capítulo IV plasma los resultados y discusión. El Capítulo V sobre las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

“En cuanto a las limitaciones que podríamos considerar, encontramos escasa información sobre este tema y pocos estudios realizados sobre esta temática en el Ecuador” (Barreda Sanchez & Rodas Berrios, 2017).

## **1.2. Objetivos**

### **1.3.1 General**

Determinar la relación existente entre el riesgo psicosocial y la satisfacción laboral, en los trabajadores de una empresa de confitería

### **1.3.2 Específicos**

Establecer los factores de riesgo psicosocial altos (críticos) de los trabajadores de una empresa de confitería

Identificar los factores que causan satisfacción e insatisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de confitería

Proponer estrategias para mejorar la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de confitería

## CAPITULO II

### ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

#### 2.1 SATISFACCIÓN LABORAL

##### 2.1.1 Definición

Daza y Porto (2007) define en su investigación Importancia de la satisfacción laboral del trabajador en las organizaciones como la actitud del trabajador frente a su trabajo, dicha actitud está establecida en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo, las actitudes que posee el trabajador son determinadas por las características actuales del puesto de trabajo, como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que deberían ser.

##### 2.1.2 Importancia de la medición de la satisfacción laboral

Para De la Cruz Ordóñez (2019) en su investigación Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en el personal de una empresa dedicada a la fabricación, y comercialización de productos eléctricos y electrónicos de iluminación:

Los beneficios de evaluar la satisfacción laboral mediante cuestionarios, es que permite observar actitudes, tanto a nivel global como por factores, a fin de mejorarla si es necesario para promover así el bienestar de los trabajadores, también permite mejorar la comunicación, consigue liberar de emociones reprimidas al personal pues tienen la oportunidad de expresar sus sentimientos hacia su trabajo y la empresa , va a precisar necesidades de capacitación y/o entrenamientos , y permite a los administradores promover nuevos programas debido a las sugerencias de los empleados. (pág. 67)

##### 2.1.3. Teoría de los dos Factores de Herzberg

Peña Rivas (2017) detalla en su documento Motivación Laboral Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional:

“La motivación en dos factores orientados al ambiente externo y al trabajo del individuo, como son el factor higiénico y factor motivacional, Factor Higiénico compuesto por las condiciones físicas y ambientales de trabajo, es decir, las que rodean al individuo y comprenden: salario, beneficios sociales, políticas de la empresa, clima de las relaciones laborales, así mismo corresponden a las oportunidades existentes, a la perspectiva ambiental y a los mecanismos que las organizaciones realizan para motivar a los empleados.” (pág. 121)

- Aspectos económicos: los salarios, bonos, comisiones, beneficios que recibe el trabajador.
- Condiciones laborales: se refiere al lugar de trabajo, es decir un ambiente seguro, higiénico, ergonómico, y los equipos, materiales de trabajo que en buen estado.
- Seguridad laboral: son todas las políticas administrativas (reglamento interno, código de ética, código de convivencia, etc) de la empresa. Estas deben estar claramente definidas para que sean justas y adecuadas para todos los trabajadores.
- Aspectos Sociales: se refiere a la manera en que interactúan y conviven los trabajadores
- Beneficios adicionales: la empresa puede beneficiar a sus empleados con planes de servicios médicos, seguros familiares y programas de ayuda para sus trabajadores.

**Tabla No. 1**  
**Factores Higiénicos**

<b>Factores Higiénicos</b> Correspondientes al entorno, que su presencia no lleva a la motivación, pero su ausencia sí provoca insatisfacción		
<b>Factores que cuando van bien, no producen satisfacción</b>		<b>Factores que cuando van mal, producen insatisfacción</b>
<b>Insatisfactores</b>	Estatus Elevado Incremento del salario Seguridad en el trabajo	Malas relaciones interpersonales Bajo salario Malas condiciones de trabajo

Factor Motivacional relacionado con las actividades del puesto de trabajo como: un trabajo importante, la responsabilidad, promociones, reconocimientos que satisfacen en el tiempo y aumentan la productividad de la empresa.

- Trabajo estimulante: el trabajo que realiza es importante e interesante para que sirva de estímulo a la persona a que se desempeñe mejor y se mantenga motivada.
- Logro y autorrealización: cuando consideran que lo que hacen es importante y valorado por los demás, siente que aporta a la empresa.
- Reconocimiento: reconocimiento que se le dé por los metas alcanzados por su trabajo
- Responsabilidad: cuando los trabajadores pueden responsabilizarse, ser autónomos de sus tareas, sin supervisión del jefe inmediato.

**Tabla No. 2**  
**Factores Motivadores**

<b>Factores Motivadores</b> Se relacionan con la tarea en sí, cuya ausencia no provoca insatisfacción, pero cuya presencia puede llevar a un estado superior		
	<b>Factores que cuando van bien producen satisfacción</b>	<b>Factores que cuando van mal no producen insatisfacción</b>
<b>Satisfactores</b>	Realización exitosa del trabajo Reconocimiento del éxito Promociones en la Empresa	Falta de responsabilidad Trabajo Rutinario y aburrido

## **2.2 RIESGO PSICOSOCIAL**

### **2.2.1. Definición:**

Los riesgos psicosociales en el trabajo “se han definido como aquellos aspectos deficientes del diseño, organización y dirección del trabajo y de su entorno social que pueden causar daños psíquicos, sociales o físicos en la salud de los trabajadores y así también como al rendimiento y a la calidad del trabajo” (De la Cruz Ordóñez, 2019).

### **2.2.2. Modelo de demanda – control de Robert Karasek**

Si bien se han planteado varios modelos que explicarían la influencia de los factores de riesgo psicosocial en la actividad laboral —como el modelo de demanda - control y el modelo de balance esfuerzo/recompensa, “todos coinciden en que pueden influir en la percepción que un empleado tiene acerca de su trabajo” (Palomo Vélez, Carrasco, Bastías, Doris Méndez, & Jiménez, 2015).

Formuló el modelo demanda - control explicativo del estrés laboral en función de las demandas psicológicas del trabajo y del nivel de control sobre éstas, lo que se llama «control» se refiere a tener autonomía en el trabajo y la oportunidad de desarrollar las propias habilidades las exigencias psicológicas se refieren en este modelo a la cantidad de trabajo con relación al tiempo disponible para hacerlo, este modelo teórico define cuatro grandes grupos de ocupaciones en función de los niveles de demandas psicológicas y control activas (alta demanda, alto control), pasivas (baja demanda, bajo control), de baja tensión (baja demanda, alto control) y de alta tensión (alta demanda, bajo control). La situación más negativa para la salud se caracteriza por unas altas exigencias psicológicas y un bajo control (alta tensión), el control es la dimensión que se ha demostrado más importante con relación a la salud, cuando se considera la exposición a los riesgos psicosociales. (Pozo Eugenio, 2018)

Introdujeron el apoyo social como la tercera dimensión de este modelo (modelo demanda - control - apoyo social). El apoyo de superiores y compañeros en el trabajo actuaría como modificador del efecto de la alta tensión, de forma tal que el riesgo de la alta tensión aumentaría en situación de bajo apoyo social (por ejemplo, en trabajos aislados) y podría moderarse en situación de trabajo de alto apoyo (por ejemplo, trabajo en equipo). (Chiang Vega, Gómez Fuentealba, & Sigoña Igor, 2013)

### **2.3 En relación con otras investigaciones**

En un estudio sobre “Factores de Riesgo Psicosocial y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa AlconLab SA- Ecuador se concluye que los Factores de Riesgo Psicosocial si influyen en la Satisfacción Laboral de los trabajadores” (Barreda Sanchez & Rodas Berrios, 2017).

“Otra investigación específicamente de Factores de Riesgos Psicosociales y Satisfacción Laboral cuyo objetivo fue identificar la influencia de los riesgos psicosociales en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Adecco en Quito” (Barreda Sanchez & Rodas Berrios, 2017). Con el fundamento teórico parte de la teoría motivacional de Frederick Herzberg. “Comprobándose la hipótesis nula mediante la utilización del programa GeoGebra, demostrando que los factores de riesgos psicosociales no influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores, se

recomienda que se implemente un sistema que ayude a prevenir y controlar estos riesgos para que no afecten la salud de los trabajadores” (Vargas Jimenez, 2021).

Se han encontrado estudios internacionales en diferentes fuentes bibliográficas:

Una investigación sobre factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en trabajadoras estacionales de Chile, mediante el cuestionario SUSESISTAS-21 para evaluar los riesgos psicosociales en el trabajo según cinco dimensiones (exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo, compensaciones, y doble presencia), utilizó el cuestionario S10/12 para medir la satisfacción laboral según tres dimensiones (satisfacción con las prestaciones recibidas, satisfacción con el ambiente físico de la empresa y satisfacción con la supervisión) y en general, concluyo que el nivel de riesgo psicosocial fue alto en dos dimensiones (doble presencia, y trabajo activo y posibilidades de desarrollo) y medio en las otras; el nivel de satisfacción fue alto en las tres dimensiones, la percepción de factores de riesgo psicosocial se asoció negativamente con la satisfacción laboral en tres dimensiones trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo, y compensaciones (en esta última, excepto con la satisfacción con el ambiente físico de la empresa). (Palomo Vélez, Carrasco, Bastías, Doris Méndez, & Jiménez, 2015)

Respecto a otra investigación se investigó la influencia de los factores de riesgo psicosocial en la satisfacción laboral en una empresa de extracción minera en Perú, con una muestra de 47 trabajadores de 18 años a más, bajo un estudio correlacional. Los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios, para analizar los factores de riesgo se utilizó el cuestionario denominado “Factores psicosociales en el trabajo” y para evaluar la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario “Escala de satisfacción laboral SL – SPC”. Los resultados indican que existe una correlación alta negativa entre estas dos variables, indicando que, a mayor presencia de factores de riesgo, menor satisfacción laboral. Se concluyó que la empresa presenta factores de riesgo psicosocial lo que conlleva a que sí puede satisfacer a sus trabajadores de manera extrínseca mas no llega a satisfacerlos a nivel motivacional.



## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. Ubicación**

Esta investigación se realizó en una empresa dedicada a la fabricación y comercialización de confites, chocolates y galletas en la ciudad de Guayaquil – Ecuador, es una empresa con más de 100 años de trayectoria y con fuertes marcas locales. La empresa investigada forma parte del sector privado, constan alrededor de 350 colaboradores.

Se enfocó esta investigación en el personal del departamento Comercial donde el 50,79% corresponden al género masculino y 49,21 % al género femenino, entre las edades desde los 24 a 51 años, entre personal operativo y administrativo.

#### **3.2. Equipos y materiales**

Para el progreso de esta investigación se obtuvo varios insumos y materiales bibliográficos, como libros, revistas, artículos científicos, que permitieron recolectar toda la información necesaria para el tema de riesgos psicosociales y satisfacción laboral.

Sobre el equipo que se utilizó fue un computador portátil al cual se instaló el programa estadístico SPSS (Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales), por lo que posee gran capacidad para trabajar con grandes bases de datos, y con el propósito de realizar las contrastaciones de las dos variables y obtener resultados para la comprobación de la hipótesis.

#### **3.3. Tipo de investigación**

“El método de la investigación fue cuantitativo, porque pretende establecer el grado de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados, permite realizar inferencias causales a una población que explican por qué sucede o no determinado hecho o fenómeno” (Navarro Silva, 2017).

Señala Navarro Silva (2017) “La investigación no experimental es cualquier investigación es la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones” (pág. 116), esta investigación fue no experimental porque no se manipulo ninguna variable.

El diseño fue transversal correlacional para la presente investigación, porque permitió describir relaciones entre las variables en un momento determinado.

El alcance de investigación correlacional permitió analizar el grado de relación entre las variables de riesgo psicosocial y satisfacción laboral. “La investigación correlacional tiene como finalidad conocer la relación o el grado de asociación que existe entre dos o más variables en un contexto en particular sin pretender precisar sentido de causalidad” (Pedraza Simbaña, 2015).

Sobre la técnica de investigación es la encuesta (forms de Outlook), permitiendo llegar a toda la muestra a nivel nacional con el fin de definir las características, percepciones, tendencias y validar ciertas condiciones de los colaboradores.

### **3.4. Prueba de Hipótesis:**

La finalidad de la Prevención de Riesgos Laborales reside, no sólo en impedir los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales sino también, en la necesidad de conocer aspectos relacionados con las condiciones de trabajo que puedan influir en la satisfacción de los trabajadores y afectar a la salud y calidad vida de los trabajadores. Considerando los argumentos expuestos a continuación planteamos las siguientes hipótesis:

H0: El riesgo psicosocial no influye en la Satisfacción laboral de los colaboradores de del departamento comercial de una empresa de confitería

H1: El riesgo psicosocial influye en la Satisfacción laboral de los colaboradores del departamento comercial de una empresa de confitería

Para la comprobación de las hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

### **3.5 Población o muestra:**

Una muestra puede ser obtenida de dos tipos: probabilística y no probabilística. Las técnicas de muestreo probabilísticas permiten conocer la probabilidad que cada

individuo a estudio tiene de ser incluido en la muestra a través de una selección al azar. “En cambio, en las técnicas de muestreo de tipo no probabilísticas, la selección de los sujetos a estudio dependerá de ciertas características, criterios, etc” (De la Cruz Ordóñez, 2019).

Sobre la muestra realizada de la investigación fue con el personal del departamento comercial, con una totalidad de 63 personas. “Es una muestra no probabilística de conveniencia” (Palomo Vélez, Carrasco, Bastías, Doris Méndez, & Jiménez, 2015).

En la tabla No. 3 se detalla la muestra por tipo de cargo y genero de los trabajadores de la empresa.

**Tabla No. 3**  
**Detalle de la muestra por tipo de cargo y genero**

<b>Tipo de Cargo</b>	<b>Femenino</b>	<b>Masculino</b>	<b>Total</b>
Analista	1		1
Coordinador	3	2	5
Especialista	1		1
Gerencia	3	2	5
Jefatura	2	7	9
Operativo Comercial	21	15	36
Supervisor		6	6
<b>Total, general</b>	<b>31</b>	<b>32</b>	<b>63</b>

### **3.6. Recolección de información:**

La recolección de la información se realizó en coordinación con la empresa, los cuestionarios a realizar se aplicaron con la herramienta de forms de Outlook, permitiendo llegar a toda la muestra a nivel nacional, permitiendo generar la base de datos para el contraste de variables.

Para la presente investigación se aplicaron los instrumentos, utilizados y validados en investigaciones previas, para evaluar el riesgo psicosocial fue a través del cuestionario del MDT (Ministerio de Trabajo) del Ecuador, publicado en octubre del 2018 y para

la Satisfacción Laboral a través del cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 de J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998).

El cuestionario de Riesgos Psicosociales del Ministerio de Trabajo del Ecuador fue realizado por el acuerdo Ministerial 82, en donde el Ministerio del Trabajo expide la Normativa erradicación de la discriminación en el ámbito laboral en su artículo 9 señala la obligatoriedad de implementar un programa de prevención de riesgo psicosocial en todas las empresas e instituciones públicas y privadas que cuenten con más de 10 trabajadores, consta de 58 ítems agrupados en 8 dimensiones, y al final se puede escribir observaciones y/o sugerencias. (Ministerio de Trabajo, 2018)

En relación con las respuestas tiene una escala de Likert de 4 opciones: “Totalmente de acuerdo, De acuerdo, En desacuerdo, totalmente en desacuerdo, obligando a los encuestados a orientarse por algún extremo, evitando la tendencia central” (Ministerio de Trabajo, 2018). En la tabla No.4 de detalla las dimensiones del Riesgo psicosocial, la cantidad y número de preguntas.

**Tabla No. 4**  
**Dimensiones del cuestionario de Riesgo Psicosocial según el Ministerio de Trabajo del Ecuador**

<b>Dimensiones</b>	<b>Cantidad de Ítems</b>	<b>Número de los Ítems</b>
<b>Carga y ritmo de trabajo</b>	4	1 al 4
<b>Desarrollo de competencias</b>	4	5 al 8
<b>Liderazgo</b>	6	9 al 14
<b>Margen de acción y control</b>	4	15 al 18
<b>Organización del trabajo</b>	6	19 al 24
<b>Recuperación</b>	5	25 al 29
<b>Soporte y apoyo</b>	5	30 al 34
<b>Otros puntos importantes: Acoso discriminatorio</b>	4	35, 38, 53 y 56
<b>Otros puntos importantes: Acoso laboral</b>	2	41 y 50
<b>Otros puntos importantes: Acoso sexual</b>	2	43 y 48
<b>Otros puntos importantes: Adicción al trabajo</b>	5	36, 45, 51, 55 y 57
<b>Otros puntos importantes: Condiciones del Trabajo</b>	2	40 y 47
<b>Otros puntos importantes: Doble presencia (laboral familiar)</b>	2	46 y 49
<b>Otros puntos importantes: Estabilidad laboral y emocional</b>	5	37, 39, 42, 52 y 54
<b>Otros puntos importantes: Salud auto percibida</b>	2	44 y 58

Fuente: Cuestionario de Riesgo Psicosocial según el Ministerio de Trabajo del Ecuador, 2018.

El instrumento para medir satisfacción laboral fue el cuestionario de Satisfacción laboral s20/23 de (Meliá & Peiró, 1989) que consta de 23 preguntas (el cuestionario es una versión corta del cuestionario S4/84). El cuestionario evalúa la satisfacción en cinco dimensiones. El cuestionario evalúa la satisfacción laboral en escala de Likert del 1-7, distribuidos de la siguiente manera (1) Muy Insatisfecho, (2) Bastante Insatisfecho, (3) Algo Insatisfecho, (4) Indiferente, (5) Algo Satisfecho, (6) Bastante Satisfecho, (7) Muy Satisfecho. En la Tabla No.5 se detalla las dimensiones de la satisfacción laboral, la cantidad y numero de preguntas.

**Tabla No. 5**  
**Dimensiones de la Satisfacción Laboral según Meliá & Peiró, 1989**

Dimensiones	Cantidad de Items	Número de los Items
Satisfacción con la supervisión	6	13,14,15,16,17, 18
Satisfacción con el ambiente físico	5	6, 7,8,9,10
Satisfacción con las prestaciones	5	4, 11, 12, 22, 23
Satisfacción intrínseca	4	1, 2, 3, 5
Satisfacción con la participación	3	19, 20, 21

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral según Meliá & Peiró, 1989

Para registrar datos generales de los colaboradores se utilizó datos sociodemográficos como el propósito de obtener información sobre los mismos como acerca de la provincia, ciudad, área en el que trabaja, departamento, nivel más alto de instrucción, antigüedad, años de experiencia dentro de la empresa, edad, autoidentificación étnica, y género del colaborador.

La confiabilidad, que según Hernández et ál. (2006), menciona que “la confiabilidad es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes”. se realizó mediante el Coeficiente Alpha de Cronbach.

El instrumento de medición fue sometido a una prueba piloto aplicado a 15 personas del departamento comercial, con los datos obtenidos se procedió a determinar la

consistencia interna de los ítems mediante el Coeficiente de Alpha de Cronbach que permite estimar la fiabilidad de un instrumento a partir de la correlación entre los ítems. Los resultados de la prueba piloto establecieron un Alpha de Cronbach de 0,82. En la tabla No.6 se muestra un valor de 0,825, valores entre 0.70 y 0.90 indica una buena consistencia interna.

**Tabla No. 6**  
**Índice de fiabilidad por medio de Alpha de Cronbach**

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,825	,898	81

### 3.7. Procesamiento de la información y análisis estadístico:

Para el análisis estadístico, se utilizó el programa SPSS. De acuerdo con los análisis de normalidad Kolmogorov-Smirnov, adecuados para una muestra mayor a 50 personas.

### 3.8. Respuesta o resultados alcanzados

En una fase previa para la comprobación de la hipótesis nula (H0) y la Hipótesis alternativa (H1), se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman (Rho de Spearman) que sirve para medir la asociación de dos variables, cuando se conoce la posición o rango de las personas o casos en cada una de ellas, Rho toma el valor de +1 cuando existe igualdad de rangos en las dos variables, y de -1 cuando se tienen rangos exactamente opuestos (Guillermo, 2002).

## CAPITULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El propósito de la investigación fue conocer la relación existente entre las variables riesgo psicosocial y satisfacción laboral en una empresa de consumo masivo.

#### 4.1 Análisis Descriptivo

Participaron de la investigación 63 trabajadores del departamento comercial, de los cuales 32 que representa el 50,79% son del género masculino y 31 que representa el 49,21% del género femenino; referente a la edad se concentran en el rango de 35 a 43 años con el 46,03 % , seguido del rango de 25 a 34 años con el 39,68 % ; referente a la auto identificación étnica son mestizos con el 96,83 % , el 55,56% poseen nivel de instrucción de bachiller, mientras que el 34,92% poseen tercer nivel; en cuanto a la antigüedad se concentra en el rango de 0 a 2 años con el 95,24%, referente a la jerarquía del cargo se encuentra el 57,14% en nivel operativo, seguido de las jefaturas con el 14,29%, y la mayor parte del personal se encuentra en la ciudad de Guayaquil con el 49,21%. En la Tabla No. 7 se muestra un resumen de las Variables sociodemográficas del personal encuestado.

**Tabla No. 7****Variables sociodemográficas de los encuestados**

<b>Variable Sociodemográfica</b>		<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>Género</b>	Femenino	31	49,21%
	Masculino	32	50,79%
<b>Edad</b>	16 a 24 años	1	1,59%
	25 a 34 años	25	39,68%
	35 a 43 años	29	46,03%
	44 a 52 años	8	12,70%
<b>Auto identificación étnica</b>	Afroecuatoriano	1	1,59%
	Indígena	1	1,59%
	Mestizo	61	96,83%
<b>Instrucción</b>	Bachillerato	35	55,56%
	Tecnología	1	1,59%
	Tercer Nivel	22	34,92%
	Cuarto Nivel	5	7,94%
<b>Antigüedad en la empresa</b>	0 a 2 años	60	95,24%
	3 a 10 años	2	3,17%
	11 a 20 años	1	1,59%
<b>Jerarquía del Cargo</b>	Gerencia	5	7,94%
	Jefatura	9	14,29%
	Especialista	1	1,59%
	Coordinador	5	7,94%
	Supervisor	6	9,52%
	Analista	1	1,59%
	Operativo	36	57,14%
<b>Ubicación</b>	Ambato	3	4,76%
	Cuenca	3	4,76%
	Esmeraldas	1	1,59%
	Guayaquil	31	49,21%
	Ibarra	1	1,59%
	Loja	1	1,59%
	Machala	2	3,17%
	Manta	2	3,17%
	Quevedo	2	3,17%
	Quito	11	17,46%
	Riobamba	1	1,59%
	Salinas	1	1,59%
	Santo Domingo	4	6,35%



## 4.2 Análisis de Resultados

### Riesgo Psicosocial

Referente al resultado global de la evaluación de riesgo psicosocial, se encontró que el 78% están en riesgo bajo, que significa que el riesgo es de impacto potencial mínimo sobre la seguridad y salud, y no genera efectos nocivos a corto plazo en los trabajadores, y el 22% en riesgo medio es decir que el riesgo es de impacto potencial moderado sobre la seguridad y salud, y puede comprometer las mismas en el mediano plazo causando efectos nocivos para la salud, afectaciones a la integridad física y enfermedades ocupacionales a los trabajadores y 0% en riesgo alto.

**Tabla No. 8**

**Resultado global de la evaluación de Riesgo Psicosocial de los trabajadores del área comercial**

	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
RESULTADO GLOBAL DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL	78%	22%	0%

Referente al resultado por dimensión de la evaluación de Riesgo Psicosocial que se encontraron en riesgo alto se detalla las siguientes dimensiones:

- Carga y ritmo de trabajo con el 2 % , el cual significa que existen requerimientos mentales y físicos a los cuales se ve sometida la persona en su trabajo, sea por exceso de trabajo o insuficiente, además del tiempo y velocidad para realizar una determinada tarea, la que puede ser constante o variable;
- Recuperación con el 2%, el cual significa que existe insuficiente tiempo destinado para el descanso y recuperación de energía luego de realizar esfuerzo físico y/o mental relacionado al trabajo; así como tiempo destinado a la recreación, distracción, tiempo de vida familiar, y otras actividades sociales extralaborales.

- Otros puntos importantes: doble presencia (laboral – familiar) con el 2% que son las demandas conflictivas entre el trabajo y la vida personal/familiar.
- Otros puntos importantes: salud auto percibida que es la percepción a la salud física y/o mental de la persona con relación al trabajo.

En la tabla No. 9 se detalla el resultado por dimensión de la evaluación de Riesgo Psicosocial de los trabajadores del área comercial.

**Tabla No. 9**

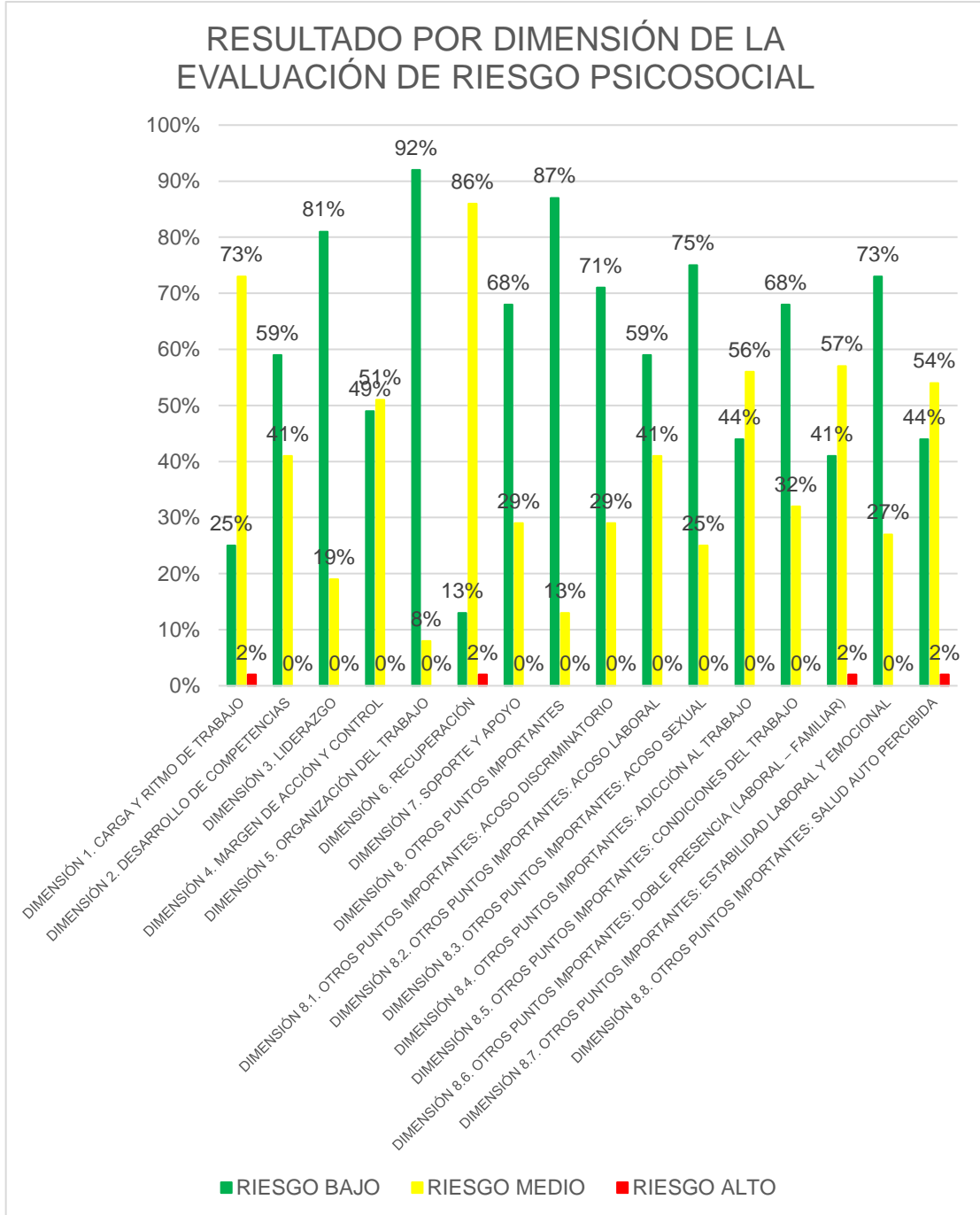
**Resultado por dimensión de la evaluación de Riesgo Psicosocial de los trabajadores del área comercial**

<b>RESULTADO POR DIMENSIÓN DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL</b>			
<b>DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO</b>	<b>RIESGO BAJO</b>	<b>RIESGO MEDIO</b>	<b>RIESGO ALTO</b>
1. CARGA Y RITMO DE TRABAJO	25%	73%	2%
2. DESARROLLO DE COMPETENCIAS	59%	41%	0%
3. LIDERAZGO	81%	19%	0%
4. MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL	49%	51%	0%
5. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	92%	8%	0%
6. RECUPERACIÓN	13%	86%	2%
7. SOPORTE Y APOYO	68%	29%	0%
8. OTROS PUNTOS IMPORTANTES	87%	13%	0%
8.1. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO DISCRIMINATORIO	71%	29%	0%
8.2. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO LABORAL	59%	41%	0%
8.3. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO SEXUAL	75%	25%	0%
8.4. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ADICCIÓN AL TRABAJO	44%	56%	0%
8.5. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: CONDICIONES DEL TRABAJO	68%	32%	0%
8.6. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: DOBLE PRESENCIA (LABORAL – FAMILIAR)	41%	57%	2%
8.7. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ESTABILIDAD LABORAL Y EMOCIONAL	73%	27%	0%
8.8. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: SALUD AUTO PERCIBIDA	44%	54%	2%

En la siguiente grafico No.1 se observa el resultado por dimensión de la evaluación de riesgo psicosocial, y el nivel de riesgo (Bajo, Medio, Alto).

**Gráfico 1**

**Resultado por dimensión de la evaluación de riesgo psicosocial de los trabajadores del área comercial**

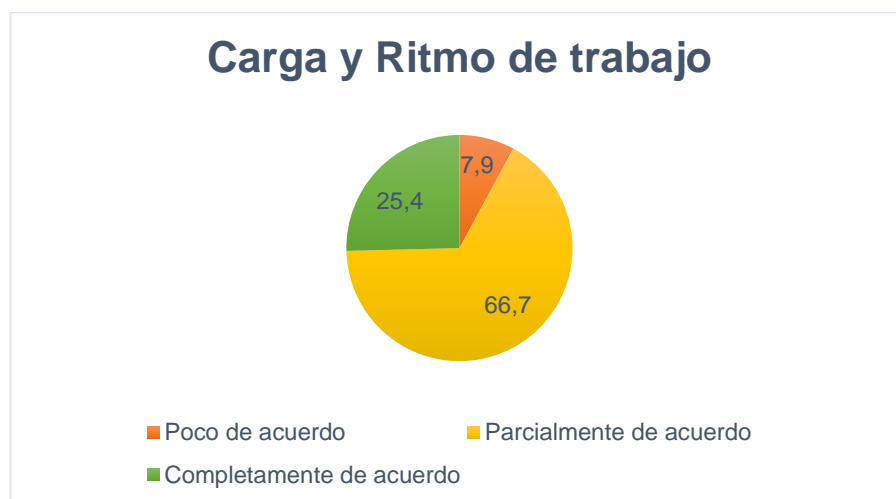


Referente a la dimensión de carga y ritmo de trabajo de los trabajadores del área comercial el 66,7 % esta parcialmente de acuerdo, el 25,4 % está completamente de acuerdo, sin embargo, el 7,9 % está poco de acuerdo, con los requerimientos físicos o mentales a los cuales se ven sometidos en el trabajo sea por exceso o insuficiente trabajo, tiempo y velocidad para cumplir una tarea, como se detalla en la tabla No. 10.

**Tabla 10**  
**Dimensión de Carga y Ritmo de trabajo**

		<b>Carga y Ritmo de Trabajo</b>		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje		
Válido	Poco de acuerdo	5	6,5	7,9	7,9
	Parcialmente de acuerdo	42	54,5	66,7	74,6
	Completamente de acuerdo	16	20,8	25,4	100,0
	Total	63	81,8	100,0	
Perdidos	Sistema	14	18,2		
Total		77	100,0		

**Gráfico 2**  
**Dimensión de Carga y Ritmo de trabajo**

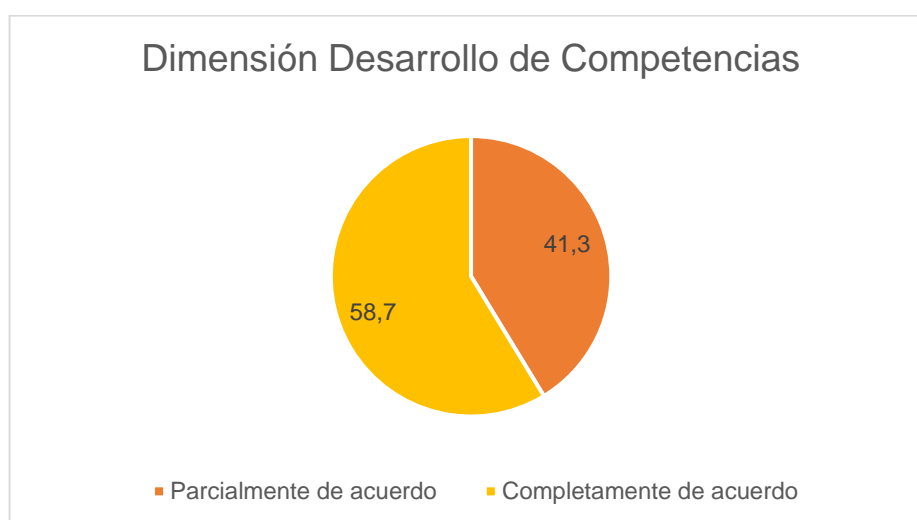


Referente a la dimensión de Desarrollo de competencias de los trabajadores del área comercial, el 58,7% está completamente de acuerdo, mientras que el 41,3 % está parcialmente de acuerdo, es decir que tienen la oportunidad de desarrollar competencias, habilidades según las demandas del trabajo y aplicarlas en el mismo. Como se detalla en la tabla No. 11

**Tabla 11**  
**Dimensión Desarrollo de Competencias**

		<b>Desarrollo Competencias</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Parcialmente de acuerdo	26	33,8	41,3	41,3
	Completamente de acuerdo	37	48,1	58,7	100,0
	Total	63	81,8	100,0	
Perdidos	Sistema	14	18,2		
Total		77	100,0		

**Gráfico 3**  
**Dimensión Desarrollo de Competencias**

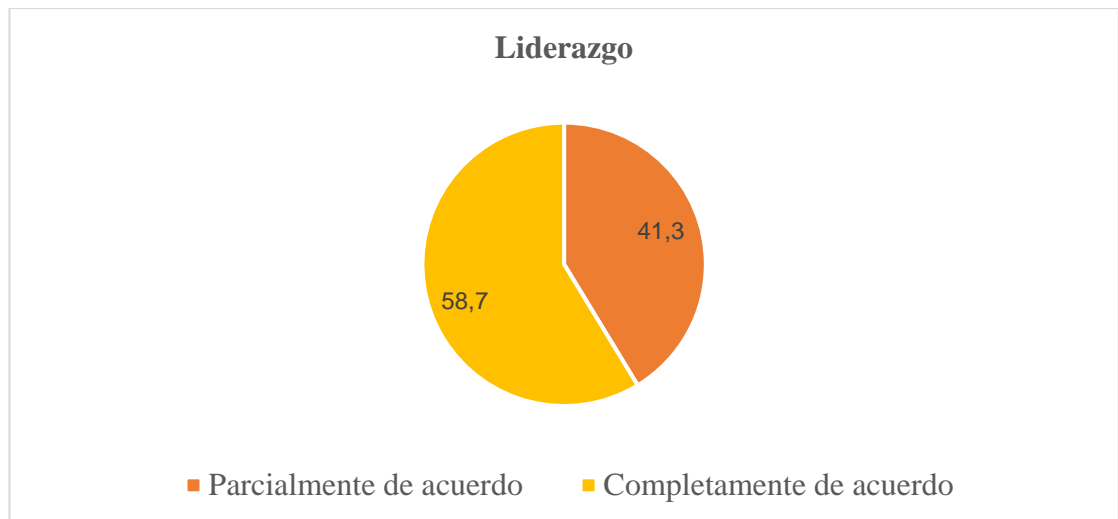


Referente a la dimensión de Liderazgo de los trabajadores del área comercial, el 58,7% está completamente de acuerdo, mientras que el 41,3% está parcialmente de acuerdo con el estilo de liderazgo de sus jefes inmediatos. Como se detalla en la tabla No. 12

**Tabla 12**  
**Dimensión Liderazgo**

		Liderazgo		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje		
Válido	Parcialmente de acuerdo	26	33,8	41,3	41,3
	Completamente de acuerdo	37	48,1	58,7	100,0
	Total	63	81,8	100,0	
Perdidos	Sistema	14	18,2		
Total		77	100,0		

**Gráfico 4**  
**Dimensión de Liderazgo**

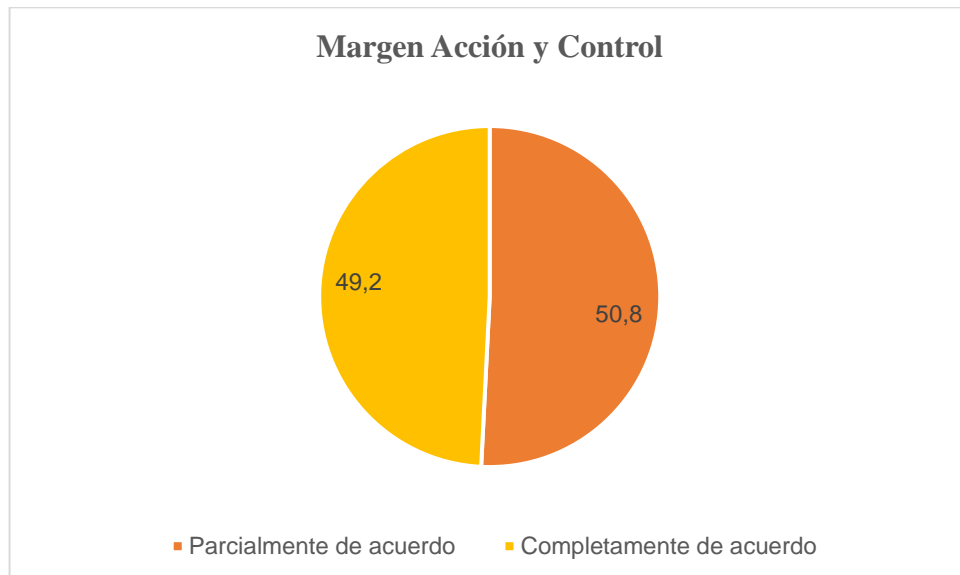


Referente a la dimensión de Margen de acción y control, de los trabajadores del área comercial, el 50,8 % esta parcialmente de acuerdo, y el 49,2% está completamente de acuerdo, con la medida en que participan de la toma de decisiones en relación con su puesto de trabajo. Como se detalla en la tabla No. 13

**Tabla 13**  
**Dimensión de Margen de Acción y control**

		Margen Acción y Control Media			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Parcialmente de acuerdo	32	41,6	50,8	50,8
	Completamente de acuerdo	31	40,3	49,2	100,0
	Total	63	81,8	100,0	
Perdidos	Sistema	14	18,2		
Total		77	100,0		

**Grafico 5**  
**Dimensión de Margen de Acción y control**

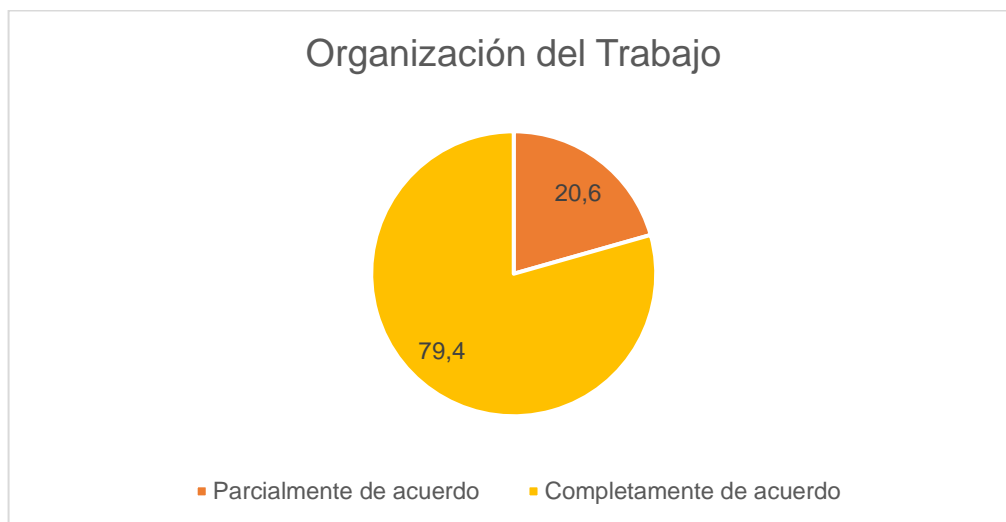


Referente a la dimensión de Organización del trabajo de los trabajadores del área comercial, el 79,4 % están completamente de acuerdo, y el 20,6% esta parcialmente de acuerdo, con las formas de comunicación, la tecnología, la distribución y designacion de trabajo. Como se detalla en la tabla No. 14.

**Tabla 14**  
**Dimensión Organización del trabajo**

		Organización del Trabajo		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje		
Válido	Parcialmente de acuerdo	13	16,9	20,6	20,6
	Completamente de acuerdo	50	64,9	79,4	100,0
	Total	63	81,8	100,0	
Perdidos	Sistema	14	18,2		
Total		77	100,0		

**Gráfico 6**  
**Dimensión Organización del trabajo**



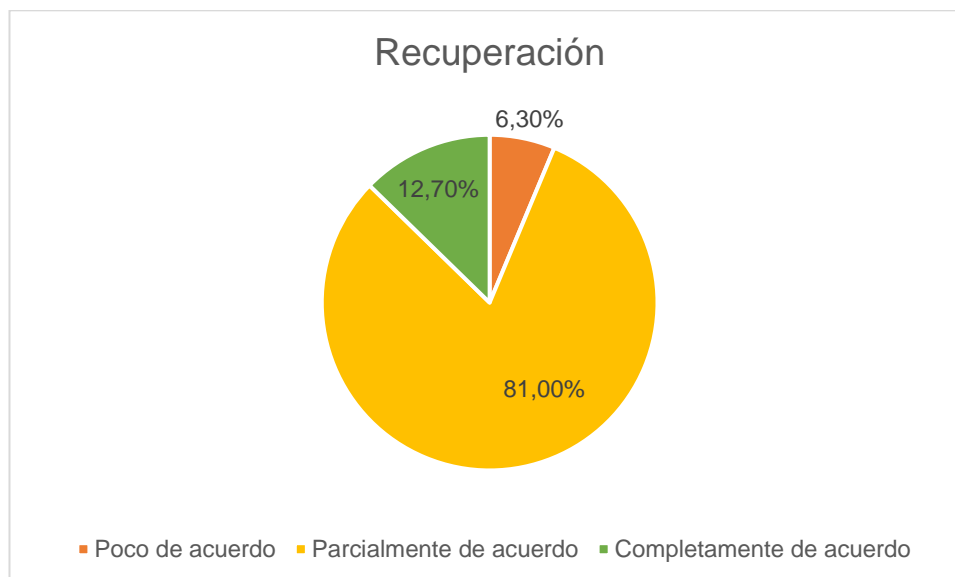


Referente a la dimensión de recuperación de los trabajadores del área comercial, el 81 % esta parcialmente de acuerdo, el 12,7 % completamente de acuerdo, sin embargo el 6,3% está poco de acuerdo, sobre el tiempo destinado para la recuperación de energía y descanso luego de realizar esfuerzo físico o mental relacionado con el trabajo.

**Tabla 15**  
**Dimensión Recuperación**

		Recuperación		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje		
Válido	Poco de acuerdo	4	5,2	6,3	6,3
	Parcialmente de acuerdo	51	66,2	81,0	87,3
	Completamente de acuerdo	8	10,4	12,7	100,0
	Total	63	81,8	100,0	
Perdidos	Sistema	14	18,2		
Total		77	100,0		

**Gráfico 7**  
**Dimensión Recuperación**

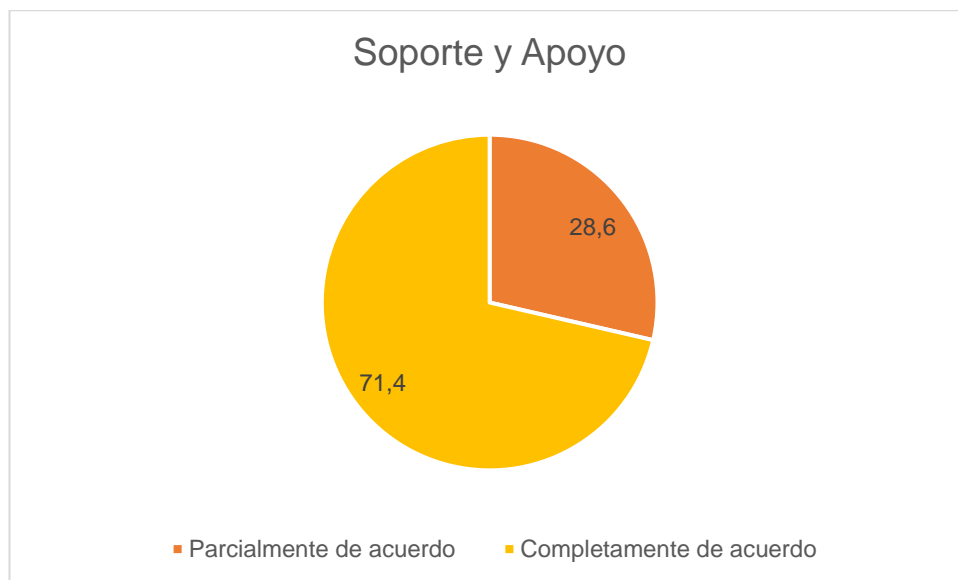


Referente a la dimensión de soporte y apoyo de los trabajadores del área comercial, el 71,4 % están completamente de acuerdo, y el 28,6 % esta parcialmente de acuerdo, sobre las acciones que emplean los mandos superiores y compañeros de trabajo para facilitar la solución de problemas laborales. Como se detalla en la tabla No.16

**Tabla 16**  
**Dimensión Soporte y Apoyo**

		Soporte y Apoyo		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje		
Válido	Parcialmente de acuerdo	18	23,4	28,6	28,6
	Completamente de acuerdo	45	58,4	71,4	100,0
	Total	63	81,8	100,0	
Perdidos	Sistema	14	18,2		
Total		77	100,0		

**Grafico 8**  
**Dimension Soporte y apoyo**



Referente a la dimensión otros puntos importantes (Acoso Discriminatorio) de los trabajadores del área comercial, el 73,8% está completamente de acuerdo, y el 26,2% esta parcialmente de acuerdo, en que no existe trato desigual , exclusión o preferencia hacia una persona, u otras formas de discriminacion basados en la persona como el genero , orientación sexual, edad, discapacidad, estado de salud, enfermedad, etc. Como se detalla en la tabla No. 17

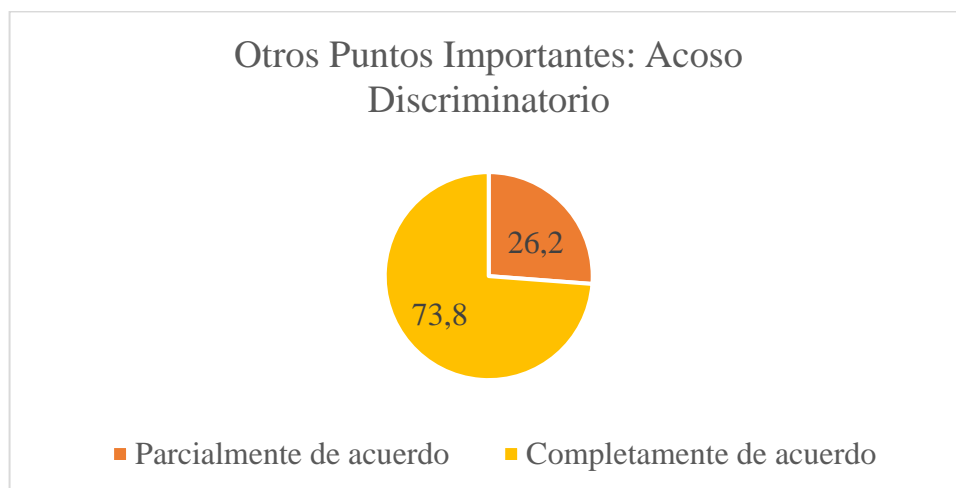
**Tabla 17**

**Dimensión Otros Puntos Importantes: Acoso Discriminatorio**

		<b>Otros Puntos Importantes: Acoso Discriminatorio</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Parcialmente de acuerdo	16	20,8	26,2	26,2
	Completamente de acuerdo	45	58,4	73,8	100,0
	Total	61	79,2	100,0	
Perdidos	Sistema	16	20,8		
Total		77	100,0		

**Gráfico 9**

**Dimensión Otros Puntos Importantes: Acoso Discriminatorio**

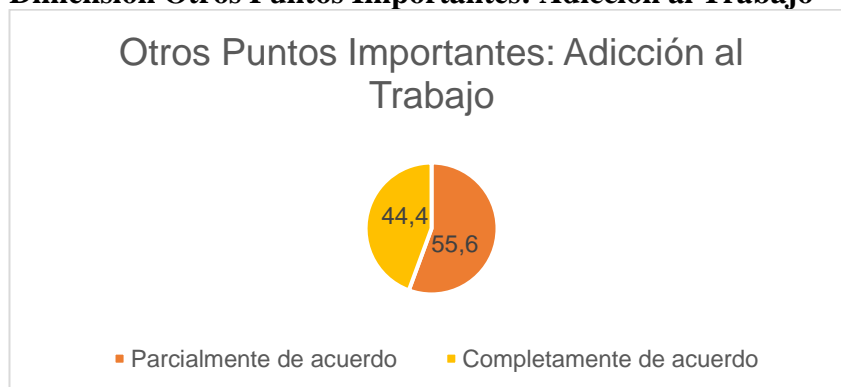


Referente a la dimensión Otros puntos importantes (Adición al trabajo) de los trabajadores del área comercial, el 55,6 % esta parcialmente de acuerdo, y el 44,4 % está completamente de acuerdo con que no poseen dificultad para desconectarse de las actividades del trabajo. Como se detalla en la tabla No. 18

**Tabla 18**  
**Dimensión Otros Puntos Importantes (Adicción al Trabajo)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Parcialmente de acuerdo	35	45,5	55,6	55,6
	Completamente de acuerdo	28	36,4	44,4	100,0
	Total	63	81,8	100,0	
Perdidos	Sistema	14	18,2		
Total		77	100,0		

**Gráfico 10**  
**Dimensión Otros Puntos Importantes: Adicción al Trabajo**

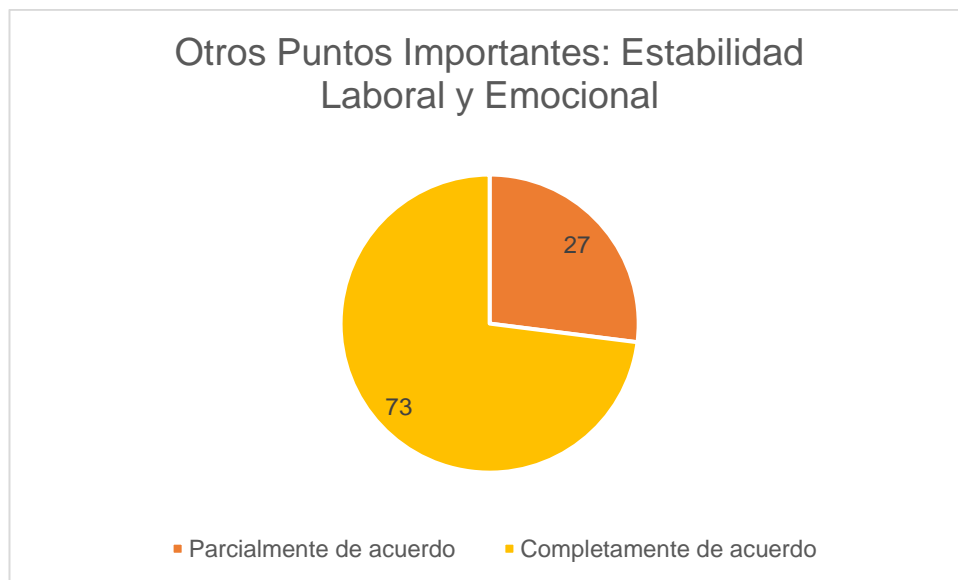


Referente a la dimensión Otros puntos importantes (Estabilidad Laboral y Emocional ) de los trabajadores del área comercial, el 73% está completamente de acuerdo y el 27 % esta parcialmente de acuerdo, que existe un buen clima laboral, se sienten aceptados , valorados y orgullosos en el trabajo. Como se detalla en la tabla No.19

**Tabla 19**  
**Dimensión Otros puntos importantes (Estabilidad Laboral y Emocional)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Parcialmente de acuerdo	17	22,1	27,0	27,0
	Completamente de acuerdo	46	59,7	73,0	100,0
	Total	63	81,8	100,0	
Perdidos	Sistema	14	18,2		
Total		77	100,0		

**Gráfico 11**  
**Dimensión Otros puntos importantes (Estabilidad Laboral y Emocional)**

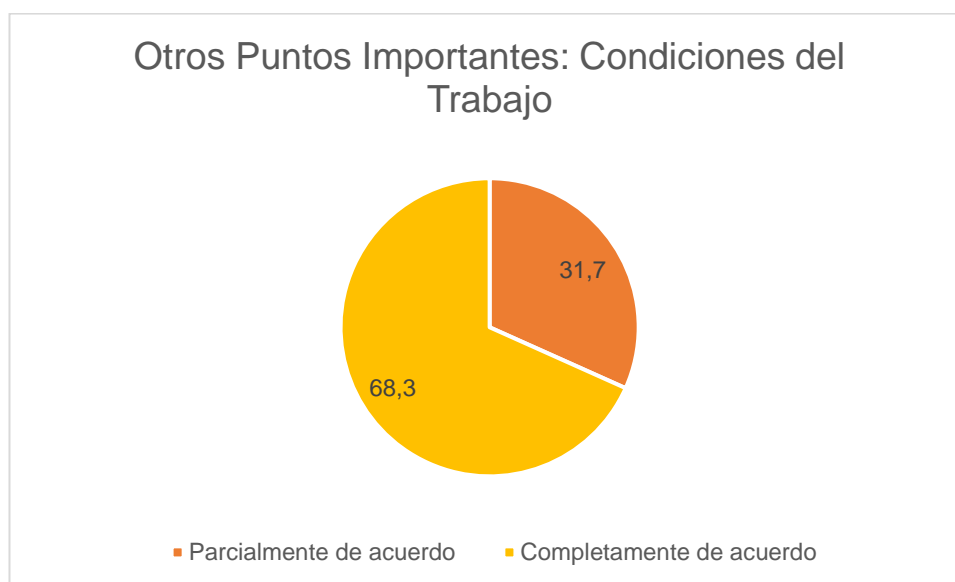


Referente a la dimensión Otros puntos Importantes (Condiciones del trabajo) , el 68,3% está completamente de acuerdo, y el 31,7% esta parcialmente de acuerdo, con las condiciones del lugar de trabajo como la seguridad, ergonómicas, higiénico, psicosocial que pueden afectar negativamente la salud. Como se detalla en la tabla No.20

**Tabla 20**  
**Dimensión Otros puntos Importantes – Condiciones del trabajo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Parcialmente de acuerdo	20	26,0	31,7	31,7
	Completamente de acuerdo	43	55,8	68,3	100,0
	Total	63	81,8	100,0	
Perdidos	Sistema	14	18,2		
Total		77	100,0		

**Grafico 12**  
**Dimensión Otros puntos Importantes – Condiciones del trabajo**

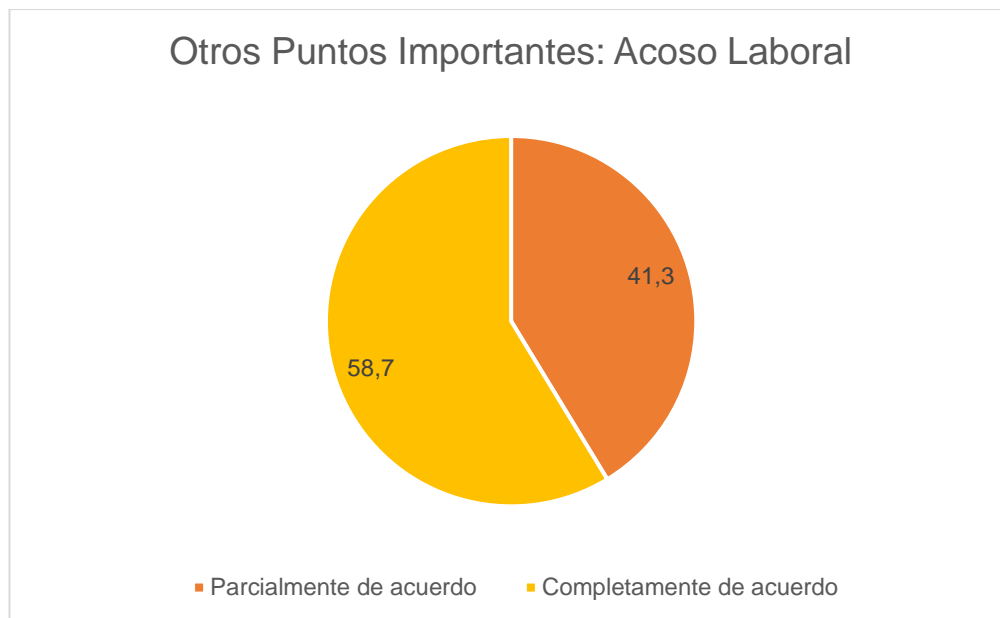


Referente a la dimensión Otros puntos Importantes (Acoso laboral) , el 58,7 % está completamente de acuerdo y el 41,3% esta parcialmente de acuerdo que no existe acoso laboral, como amenazas, humillaciones, ridiculizaciones, etc con el fin de causar daño al trabajador. Como se detalla en la tabla No. 21

**Tabla 21**  
**Dimensión Otros puntos Importantes – Acoso laboral**

		<b>Otros Puntos Importantes: Acoso Laboral</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Parcialmente de acuerdo	26	33,8	41,3	41,3
	Completamente de acuerdo	37	48,1	58,7	100,0
	Total	63	81,8	100,0	
Perdidos	Sistema	14	18,2		
Total		77	100,0		

**Gráfico 13**  
**Dimensión Otros puntos Importantes – Acoso laboral**

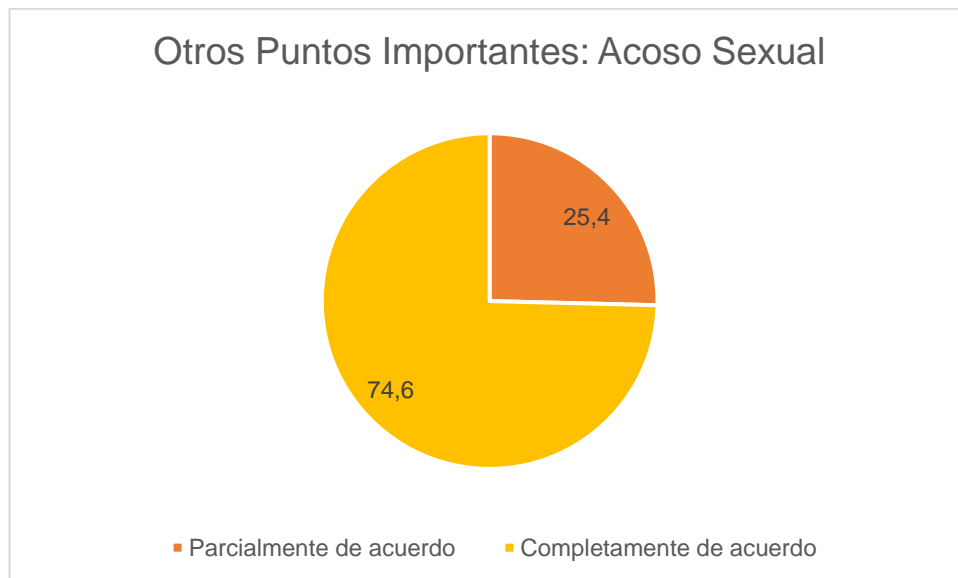


Referente a la dimensión Otros puntos Importantes (Acoso sexual) , el 74,6 % está completamente de acuerdo , y el 25,4 % esta parcialmente de acuerdo que no existe acoso sexual o algún tipo de insinuación sexual no deseada, que atenta contra la integridad física , psicológica y moral del trabajador. Como se detalla en la tabla No. 22

**Tabla 22**  
**Dimensión Otros Puntos Importantes: Acoso Sexual**

		Otros Puntos Importantes: Acoso Sexual			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Parcialmente de acuerdo	16	20,8	25,4	25,4
	Completamente de acuerdo	47	61,0	74,6	100,0
	Total	63	81,8	100,0	
Perdidos	Sistema	14	18,2		
Total		77	100,0		

**Gráfico 14**  
**Dimensión Otros Puntos Importantes: Acoso Sexual**



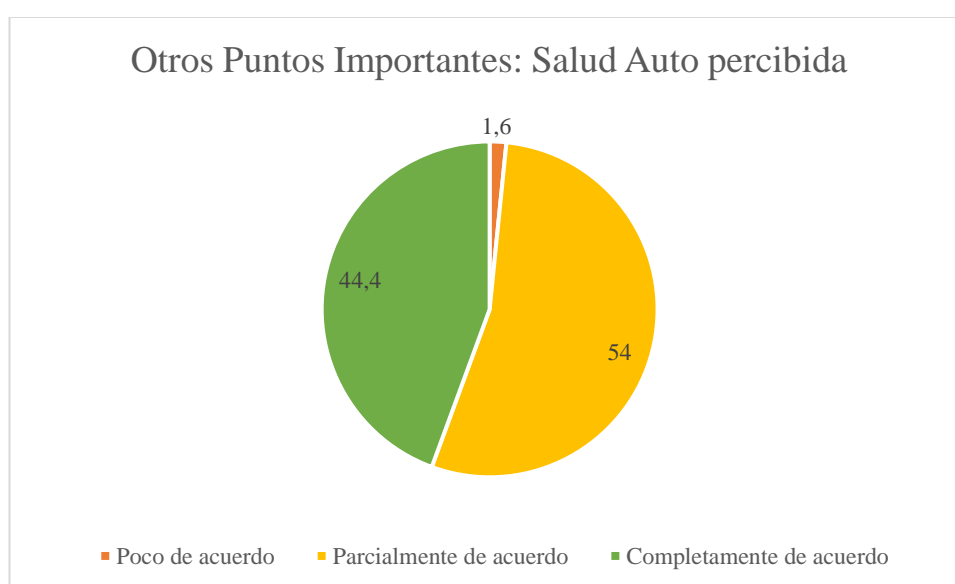


Referente a la dimensión Otros puntos Importantes ( Salud Auto percibida) , el 54% esta parcialmente de acuerdo , el 44,4 % está completamente de acuerdo, sin embargo, el 1,6 % está poco de acuerdo sobre la percepción respecto a la salud física y mental del trabajador en relación con el trabajo que ejecuta. Como se detalla en la tabla No. 23

**Tabla No. 23**  
**Dimensión Otros Puntos Importantes: Salud Auto percibida**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco de acuerdo	1	1,3	1,6	1,6
	Parcialmente de acuerdo	34	44,2	54,0	55,6
	Completamente de acuerdo	28	36,4	44,4	100,0
	Total	63	81,8	100,0	
Perdidos	Sistema	14	18,2		
Total		77	100,0		

**Grafico 15**  
**Dimensión Otros Puntos Importantes: Salud Auto percibida**



Referente a la dimensión Otros Puntos Importantes: Doble Presencia ( laboral familiar) el 57,1 % esta parcialmente de acuerdo, el 41,3% está completamente de acuerdo, sin embargo, el 1,6% está poco de acuerdo, sobre que en el trabajo les permiten solucionar los problemas familiares y personales. Como se detalla en la tabla No. 24

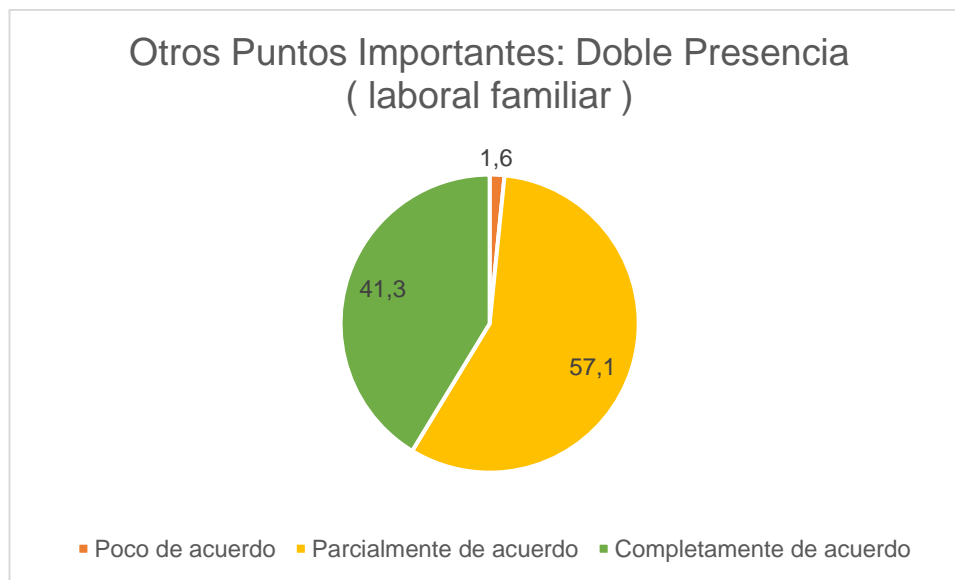
**Tabla 24**

**Dimensión Otros Puntos Importantes: Doble Presencia ( laboral familiar )**

		<b>Otros Puntos Importantes: Doble Presencia ( laboral familiar )</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco de acuerdo	1	1,3	1,6	1,6
	Parcialmente de acuerdo	36	46,8	57,1	58,7
	Completamente de acuerdo	26	33,8	41,3	100,0
	Total	63	81,8	100,0	
Perdidos	Sistema	14	18,2		
Total		77	100,0		

**Gráfico No. 16**

**Dimensión Otros Puntos Importantes: Doble Presencia ( laboral familiar )**



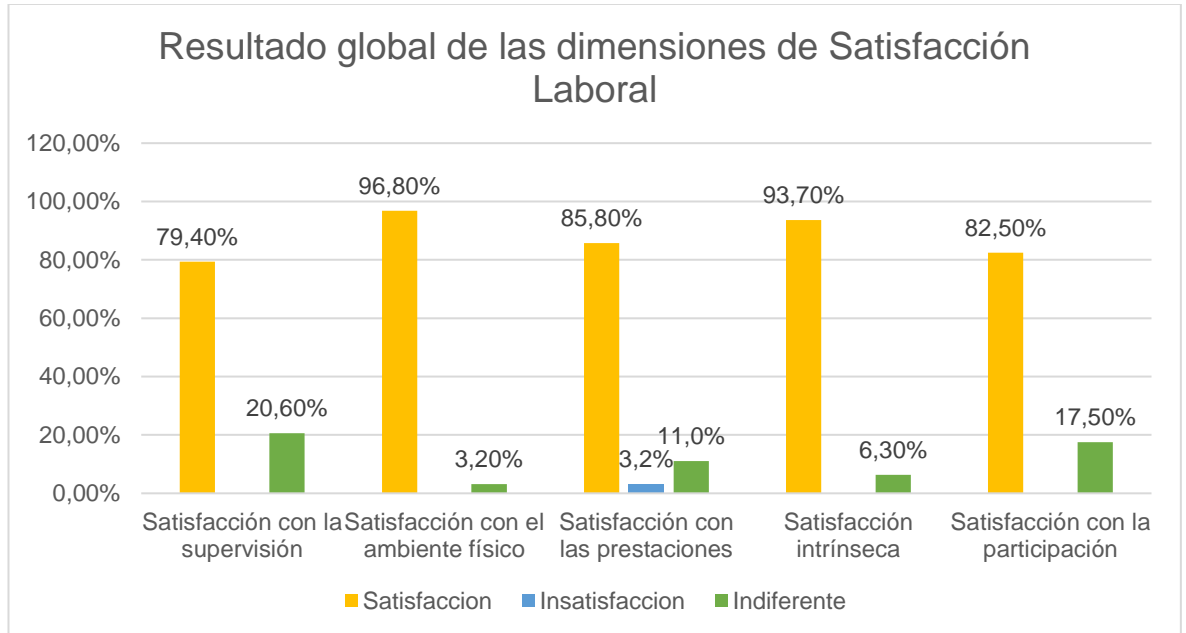
## Satisfacción Laboral

Referente al resultado global de las dimensiones de satisfacción laboral, en relación a la dimensión satisfacción con la supervisión están 79,40% satisfechos, sin embargo el 20,60% está indiferente; en la dimensión satisfacción con el ambiente físico están 96,80% satisfechos, sin embargo el 3,20% esta indiferente; en la dimensión satisfacción con las prestaciones están 85,80% satisfechos mientras que el 3,2 % están insatisfechos y el 11 % indiferente; en la dimensión satisfacción intrínseca se encuentran 93,70% satisfechos, y el 6,30% se encuentra indiferente; en la dimensión con la participación el 82,50% están satisfechos y el 17,50% esta indiferente.

De manera general los trabajadores del área comercial se encuentran satisfechos, es decir el 87,64% sobre su trabajo y la empresa. Como se detalla en el Grafico No.17

### Gráfico 17

#### Resultado global de las dimensiones de satisfacción laboral

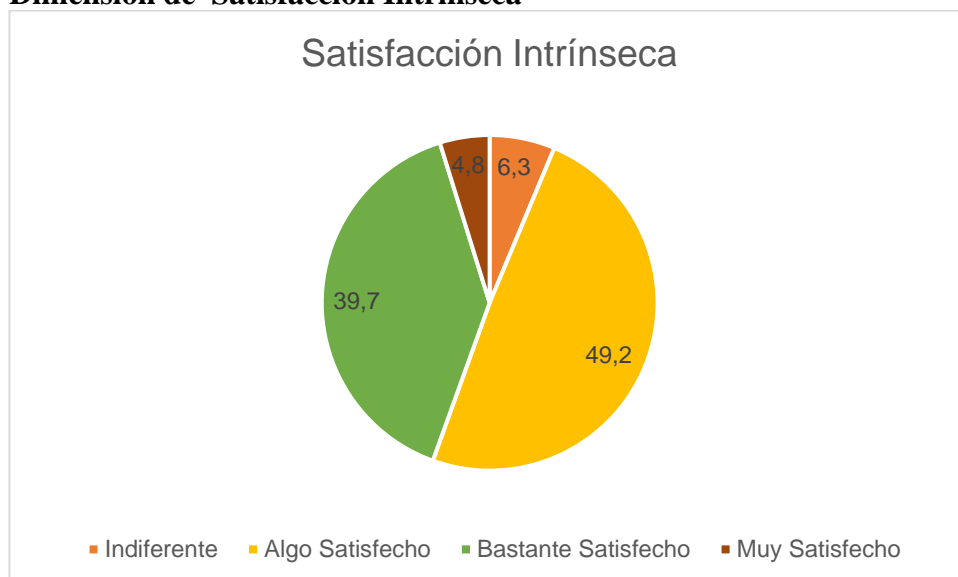


La dimensión de Satisfacción Intrínseca es la motivación propia del trabajador hacia el trabajo. En la tabla No. 25 hace referencia a la Satisfacción Intrínseca de los trabajadores del departamento comercial, que se encuentran algo satisfechos con el 49,2 %, seguido del bastante satisfecho con el 39,7 %, y muy satisfechos con el 4,8%, sin embargo, el 6,3% respondió de manera indiferente.

**Tabla 25**  
**Dimensión de Satisfacción Intrínseca**

		Satisfacción intrínseca			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	4	5,2	6,3	6,3
	Algo Satisfecho	31	40,3	49,2	55,6
	Bastante Satisfecho	25	32,5	39,7	95,2
	Muy Satisfecho	3	3,9	4,8	100,0
	Total	63	81,8	100,0	
Perdidos	Sistema	14	18,2		
Total		77	100,0		

**Grafico 18**  
**Dimensión de Satisfacción Intrínseca**

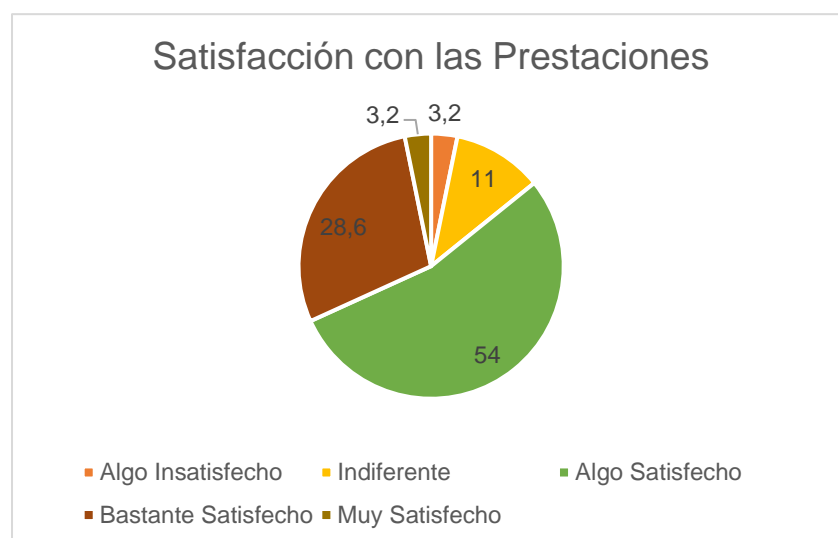


Referente a la dimensión de satisfacción con las prestaciones es la remuneración percibida por el trabajador según la labor que realiza. En la tabla No.26 se detalla la dimensión de satisfacción con las prestaciones de los trabajadores del departamento comercial, con el 54 %. que significa que están algo satisfechos, seguido del 28,6 % que están bastante satisfechos y el 3,2% muy satisfechos , sin embargo, el 3,2 % están algo insatisfechos.

**Tabla 26**  
**Dimensión de Satisfacción con las Prestaciones**

		<b>Satisfacción con las Prestaciones</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algo Insatisfecho	2	2,6	3,2	3,2
	Indiferente	7	9,1	11,0	14,2
	Algo Satisfecho	34	44,2	54,0	68,2
	Bastante Satisfecho	18	23,4	28,6	96,8
	Muy Satisfecho	2	2,6	3,2	100,0
	Total	63	81,8	100,0	
Perdidos	Sistema	14	18,2		
Total		77	100,0		

**Grafico 19**  
**Dimension Satisfacción con las prestaciones**

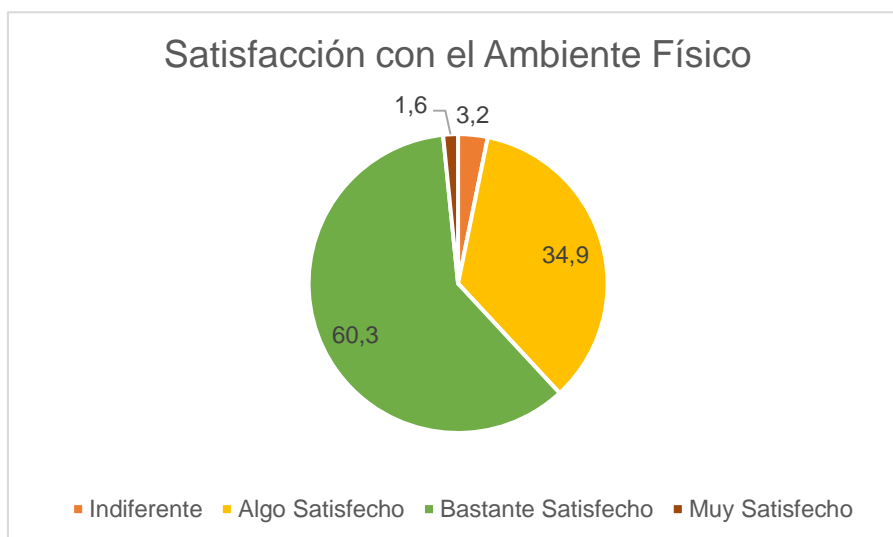


En la dimensión de la satisfacción con el ambiente físico, hace referencia al lugar de trabajo, en el caso del personal del área comercial permanecen tanto en oficina como en la calle visitando clientes e incluso realizando viajes. En la tabla No. 27 se detalla la dimensión de la satisfacción con el ambiente físico donde el 60,3 % se encuentra bastante satisfecho, el 34,9% algo satisfecho, el 1,6% muy satisfechos y el 3,2 % contesto de manera indiferente.

**Tabla 27**  
**Dimensión de Satisfacción con el Ambiente físico**

		Satisfacción con el Ambiente Físico			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	2	2,6	3,2	3,2
	Algo Satisfecho	22	28,6	34,9	38,1
	Bastante Satisfecho	38	49,4	60,3	98,4
	Muy Satisfecho	1	1,3	1,6	100,0
	Total	63	81,8	100,0	
Perdidos	Sistema	14	18,2		
Total		77	100,0		

**Gráfico 20**  
**Dimensión de Satisfacción con el Ambiente físico**



En la dimensión de la satisfacción con la supervisión, hace referencia a la relación laboral que mantiene el trabajador con el jefe inmediato. En la tabla No. 28 se detalla que el 60,4 % se encuentra algo satisfecho, el 19 % están bastante satisfecho, sin embargo, el 20,6 % respondieron de manera indiferente.

**Tabla 28**  
**Dimensión de la Satisfacción con la Supervisión**

		<b>Satisfacción con la Supervisión</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	13	16,9	20,6	20,6
	Algo Satisfecho	38	49,4	60,4	81,0
	Bastante Satisfecho	12	15,6	19,0	100,0
	Total	63	81,8	100,0	
Perdidos	Sistema	14	18,2		
Total		77	100,0		

**Grafico 21**  
**Dimensión Satisfacción con la supervisión**

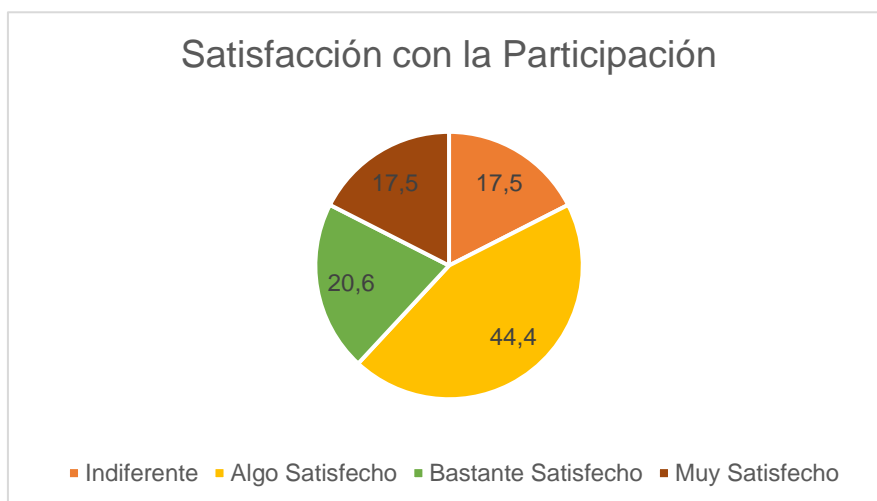


En la dimensión de la satisfacción con la participación hace referencia a si las opiniones de los trabajadores son tomadas en cuenta en las distintas actividades de la empresa. En la Tabla No. 29 sobre la dimensión de satisfacción con la participación los trabajadores del área comercial se encuentran algo satisfechos con el 44, 4 %, seguido del 20,6% que están bastante satisfechos, el 17,5 % muy satisfechos, sin embargo, el 17,5% contestaron de manera indiferente.

**Tabla 29**  
**Dimensión de Satisfacción con la Participación**

		<b>Satisfacción con la Participación</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	11	14,3	17,5	17,5
	Algo Satisfecho	28	36,4	44,4	61,9
	Bastante Satisfecho	13	16,9	20,6	82,5
	Muy Satisfecho	11	14,3	17,5	100,0
	Total	63	81,8	100,0	
Perdidos	Sistema	14	18,2		
Total		77	100,0		

**Gráfico 22**  
**Dimensión de la satisfacción con la participación**





### 4.3 Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad, que según Hernández et ál. (2006), menciona que “la confiabilidad es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes”. Los resultados de un estudio pueden considerarse confiables cuando tienen un alto grado de validez, es decir, cuando no hay sesgos.

#### 4.3.1 Alfa de Cronbach

El Alfa de Cronbach, representa la consistencia interna del test , es decir, el grado en que todos los ítems covarían entre sí. En la tabla No. 30 se detalla el alfa de Cronbach calculado del instrumento es de 0,825 esto indica que la consistencia interna del instrumento es buena porque varía entre 0.8 y 1.0, mientras más cerca de 1 mayor consistencia. Se cumple con el criterio de confiabilidad del instrumento.

**Tabla 30**

#### **Índice de confiabilidad por medio de Alfa de Cronbach**

Estadísticas de fiabilidad		
	Alfa de Cronbach basada en elementos	
Alfa de Cronbach	estandarizados	N de elementos
,825	,898	81

### 4.4. Validez del instrumento

La validez, según Hernández et ál. (2006), menciona que “Es un proceso que tiene como objeto determinar el grado en que un instrumento mide lo que supone está midiendo”.

#### 4.4.1 Validez Interna

En la tabla No. 31 indica las comunalidades de cada una de las variables, el riesgo psicosocial y la satisfacción laboral arrojaron una comunalidad de 0.756, que al ser mayor 0.04 cumple el primer supuesto de la validez interna del instrumento.

**Tabla 31****Comunalidad de las variables**

<b>Comunalidades</b>		
	Inicial	Extracción
Riesgos Psicosociales	1,000	,756
Satisfacción Laboral	1,000	,756

Método de extracción: análisis de componentes principales.

En la Tabla No.32 se detalla que la medida de adecuación de KMO es de 0.50, con una significancia de 0 por lo tanto se cumple el supuesto de la validez, porque el KMO es mayor a 0.5 y la significancia es menor a 0.05. Según estos resultados se concluyó que el instrumento es completamente válido.

**Tabla 32****Prueba de KMO y Bartlett**

<b>Prueba de KMO y Bartlett</b>		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,500
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	17,819
	gl	1
	Sig.	,000

**4.5. Prueba de Normalidad**

Como la muestra es mayor a 50 se utiliza Kolmogorov Smirnov. En la tabla No. se recopiló los valores de las dos variables, la significancia para cada una de ellas es 0. Como el valor de la significancia es menor 0.05 se rechazó la hipótesis nula (Ho) y se dedujo que las variables tuvieron una distribución no normal.

**Tabla 33****Normalidad de las variables**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Riesgos Psicosociales	,142	61	,004
Satisfacción Laboral	,165	61	,000

#### 4.6 Prueba de Hipótesis

Como las variables tienen una distribución no normal se aplica Rho Spearman para la prueba de hipótesis

En la tabla No. 34 se detalla que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.696 que significa una correlación positiva media, se tuvo un valor de significancia menor a 0.05 este valor fue 0, que hizo que se rechace la Hipótesis nula, y por lo tanto se estableció que si existe una dependencia o Correlación de las variables de nivel media o moderada.

**Tabla 34**  
**Prueba de Hipótesis**

		<b>Correlaciones</b>		
		Riesgos Psicosociales	Satisfacción Laboral	
Rho de Spearman	Riesgos Psicosociales	Coeficiente de correlación	1,000	,580**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	61	61
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,580**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	61	63

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Una significación menor a 0.05 indica que se rechace la H0 y una significación mayor que se acepte, en el presente caso la significancia es 0.001, que es menor a 0.05, motivo por el cual se rechazará la H0, es decir hay una dependencia o correlación entre las variables de nivel media o moderada.

En este caso se rechaza HO y se acepta H1, además la correlación entre Riesgos Psicosociales y Satisfacción Laboral es de 0.580 que significa una Correlación Positiva Media.

#### **4.7. Implicancias**

Existen diferentes investigaciones sobre los Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral, varía el entorno o ambiente de estudio como el área minera, salud, empresas de manufactura, transporte, textil, etc. La presente investigación se centró en el ámbito de una empresa de consumo masivo, específicamente de confites, enfocado en el personal del área comercial.

Una implicación de los resultados de la presente investigación estableció que existe una relación positiva media entre los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral, el Modelo de demanda – control de Robert Karasek , y La Teoría de los dos Factores de Herzberg permitió establecer los factores que influyen de manera positiva o negativa en el personal del área comercial, con el fin de realizar un plan de acción en beneficio del bienestar del personal.

#### **4.8 Futuras Investigaciones**

Se podría planear un estudio del impacto de los riesgos psicosociales y satisfacción laboral en empresas de confitería a nivel Ecuador, adicional sería de gran importancia, profundizar con una entrevista a cada trabajador, con el fin de conocer la percepción sobre el trabajo y la empresa.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES, BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS

#### 5.1. Conclusiones

Mediante la realización de los cuestionarios de riesgo psicosocial y satisfacción laboral al personal del área comercial, se determinó con la prueba de hipótesis que existe una correlación positiva media entre el riesgo Psicosociales y Satisfacción Laboral., soportados en el Modelo de demanda, control de Robert Karasek , y La Teoría de los dos Factores de Herzberg. Es decir, a menores niveles de riesgo psicosocial, mayor satisfacción laboral.

Referente a los resultados de la evaluación de Riesgo Psicosocial, se estableció en riesgo alto o críticos se establecieron las siguientes dimensiones: carga y ritmo de trabajo; recuperación ,doble presencia (laboral – familiar) y la dimensión otros puntos importantes: salud auto percibida.

Referente a las dimensiones que causan satisfacción laboral en la mayoría de los trabajadores del área comercial, cuyos porcentajes son mayores al 80 %,son el ambiente físico , las prestaciones, de manera intrínseca y la participación. Sin embargo , una pequeña minoría se encuentra insatisfecha en relación con la dimensión de las prestaciones que representa el 3,2 %.

Como propuesta para mejorar la satisfacción laboral se debe realizar las encuestas de satisfacción laboral de manera anual, de manera presencial u on line, con los resultados obtenidos, elaborar un plan de acción en beneficio de los trabajadores.

## **5.2. Recomendaciones**

Debido a la influencia del riesgo psicosocial sobre la satisfacción laboral, se recomienda realizar de manera anual las encuestas de riesgo psicosocial y satisfacción laboral con el fin de realizar planes de acción y mantener el historico de la información.

Referente a los riesgos psicosociales altos o críticos como: carga y ritmo de trabajo se recomienda actualizar los descriptivos de funciones del personal, para la recuperación y doble presencia (laboral – familiar) se recomienda realizar actividades de integración, además de establecer un cronograma de vacaciones para que todo el personal pueda disfrutar de este derecho, y para la dimensión otros puntos importantes: salud auto percibida, fomentar las pausas activas, y realizar campañas de salud.

Mantener los procesos o actividades que causan satisfacción en los trabajadores, referente a la insatisfacción con las prestaciones, se recomienda realizar un estudio salarial actual, además de establecer de forma clara las comisiones, incentivos y bonos del personal comercial.

Realizar el seguimiento de las actividades del plan de acción, y llevar a cabo entrevistas individuales con los trabajadores, con el fin de retener a los mismos en la empresa.

### 5.3. Bibliografía

- Barreda Sanchez, J. P., & Rodas Berrios, I. S. (2017). *Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en una empresa distribuidora de productos de consumo masivo*. Obtenido de <https://1library.co/document/y8gr0dwz-factores-psicosocial-satisfaccion-laboral-empresa-distribuidora-productos-consumo.html>
- Caro, L. (Agosto de 2019). *Historia de la Salud Ocupacional desde la Edad Media*. Obtenido de lifeder.com: <https://www.lifeder.com/historia-salud-ocupacional/>
- Chiang Vega, M., Gómez Fuentealba, N., & Sigoña Igor, M. (2013). Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud. *Salud de los Trabajadores*, 111-128.
- Daza, D., & Porto, S. (2007). *Importancia de la satisfacción laboral del trabajador en las organizaciones*. Obtenido de <https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0042607.pdf>
- De la Cruz Ordóñez, E. A. (2019). *Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en el personal de una empresa dedicada a la fabricación, y comercialización de productos eléctricos y electrónicos de iluminación*. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/19055/1/T-UCE-0007-CPS-010-P.pdf>
- Grijalva, A., Palacios, J., Patiño, C., & Tamayo, D. (2017). Los factores asociados a la satisfacción laboral en Ecuador en 2007 y 2015 utilizando la Encuesta Nacional de Empleo, desempleo y Subempleo. *Revista de Analisis Estadístico*, 35-45.
- Haro, M. (2015). *Los factores de riesgo psicosocial y su influencia en la satisfacción laboral del personal de Alconlab Ecuador S. A.* Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/7346?mode=full>
- Meliá, J., Nogareda, C., Lahera, M., Duro, A., & Peiró, J. (2006). *Principios comunes para la evaluación de riesgos psicosociales en la empresa. Perspectivas de Intervención en Riesgos Psicosociales*. Barcelona: Paidós.
- Ministerio de Trabajo. (Octubre de 2018). *Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial*. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6165/1/T2592-MDTH-Pozo-Factores.pdf>

- Navarro Silva, A. (Enero de 2017). *Diagnostico de liderazgo y su impacto en el capital humano, caso de análisis comparativo de dos empresas del sector hotelero*. Obtenido de <https://docplayer.es/56830544-Universidad-autonoma-de-baja-california-sur-tesis.html>
- Ortega Aldás, D. E. (2021). *Percepción de riesgos psicosociales y su incidencia en los transtornos por carga mental, en el personal médico de atención primaria, de los centro de salud pertenecientes al distrito salud 18D02 Provincia de Tungurahua*. Obtenido de [https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32825/3/18.\\_ortega\\_aldas\\_diana\\_elizabeth.pdf](https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32825/3/18._ortega_aldas_diana_elizabeth.pdf)
- Palomo Vélez, G., Carrasco, J., Bastías, Á., Doris Méndez, M., & Jiménez, A. (3 de Febrero de 2015). *Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en trabajadoras estacionales de Chile*. Obtenido de Scielo: <https://www.scielo.org/article/rpsp/2015.v37n4-5/301-307/pt/>
- Pedraza Simbaña, L. V. (Abril de 2015). *El clima organizacional y su relación con el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo de la Empresa Enchapes Decorativos ENDESA S.A*. Obtenido de DocPlayer: <https://docplayer.es/162386340-Promocion.html>
- Peña Rivas, H. C. (10 de Septiembre de 2017). *Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7011913.pdf>
- Pozo Eugenio, C. M. (2018). *Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: el caso del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda., de la ciudad de Quito*. Obtenido de Repositorio Digital de la Universidad Andina Simón Bolívar: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6165/1/T2592-MDTH-Pozo-Factores.pdf>
- Quelal Taya, B. D. (2022). *Riesgos psicosociales y satisfacción laboral en servidores de la Dirección General de Aviación Civil en el periodo diciembre 2021-marzo 2022*. . Obtenido de Repositorio Digital Universidad Central del Ecuador: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/26964/1/FCP-CPI-QUELAL%20BRYAN.pdf>
- Rodríguez M., A. A., Paz Retamal, M., Lizana, J. N., & Cornejo, F. A. (2011). *Clima y satisfacción laboral como predictadores del desempeño: en una*



organización estatal Chilena. *Salud & Sociedad*, 219-234. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4397/439742466007.pdf>

Romo Muñoz, E. L. (2020). *Análisis de los factores que inciden en la satisfacción laboral de la población del Distrito Metropolitano de Quito, periodo 2007-2018*. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/21774/1/T-UC-0005-CEC-342.pdf>

Vargas Jimenez, R. A. (24 de Agosto de 2021). *Evaluación de riesgo psicosocial al personal de una empresa panificadora de la ciudad de Ambato - Ecuador 2020*. Obtenido de <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/4278/1/Vargas%20Jimenez%20Rosa%20Alexandra.pdf>

## 5.4. Anexos:

### Encuesta de Riesgos Psicosociales del Ministerio de Trabajo del Ecuador

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PSICOSOCIAL EN ESPACIOS LABORALES					
<p><b>Instrucciones para completar el cuestionario:</b></p> <p>1. El cuestionario es anónimo es decir no se solicita información personal sobre el participante.</p> <p>2. La información obtenida es confidencial es decir que se ha de guardar, mantener y emplear con estricta cautela la información obtenida.</p> <p>3. Completar todo el cuestionario, requiere entre 15 a 20 minutos.</p> <p>4. Antes de responder, leer detenidamente cada pregunta y opción de respuesta. En este punto es necesario identificar y valorar todos aquellos factores del ámbito psicosocial que pueden representar un riesgo para la salud y el bienestar laboral.</p> <p>5. Utilizar lápiz o esfero para marcar con una "X" la respuesta que considere que describe mejor su situación. Es obligatorio contestar todos los ítems del cuestionario, en caso de error en la respuesta encerrar en un círculo la misma y seleccionar nuevamente la respuesta.</p> <p>6. No existen respuestas correctas o incorrectas.</p> <p>7. Evitar distracciones mientras completa el cuestionario, en caso de inquietud, solicitar asistencia al facilitador.</p> <p>8. El cuestionario tiene una sección denominada "observaciones y comentarios", que puede ser utilizada por los participantes en caso de sugerencias u opiniones.</p> <p>9. Los resultados finales de la evaluación serán socializados oportunamente a los participantes.</p>					
<b>Muchas gracias por su colaboración</b>					
DATOS GENERALES					
ID	Item				
A	Fecha:				
B	Provincia:				
C	Ciudad:				
D	Área de trabajo:	Administrativa:	Operativa:		
		Ninguno	Técnico / Tecnológico		
E	Nivel más alto de instrucción (Marque una sola opción) :	Educación básica	Tercer nivel		
		Educación media	Cuarto nivel		
		Bachillerato	Otro		
F	Antigüedad, años de experiencia dentro de la empresa o institución:	0-2 años	11-20 años		
		3-10 años	Igual o superior a 21		
G	Edad del trabajador o servidor:	16-24 años	44-52 años		
		25-34 años	Igual o superior a 53		
		35-43 años			
H	Auto-identificación étnica:	Indígena	Afro - ecuatoriano:		
		Mestizo/a:	Blanco/a:		
		Montubio/a:	Otro:		
I	Género del trabajador o servidor:	Masculino:	Femenino:		
CARGA Y RITMO DE TRABAJO					
NR	Item	Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
1	Considero que son aceptables las solicitudes y requerimientos que me piden otras personas (compañeros de trabajo, usuarios, clientes).				
2	Decido el ritmo de trabajo en mis actividades.				
3	Las actividades y/o responsabilidades que me fueron asignadas no me causan estrés.				
4	Tengo suficiente tiempo para realizar todas las actividades que me han sido encomendadas dentro de mi jornada laboral.				
Suma de puntos de la dimensión		0			Puntos
DESARROLLO DE COMPETENCIAS					
NR	Item	Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
5	Considero que tengo los suficientes conocimientos, habilidades y destrezas para desarrollar el trabajo para el cual fui contratado				
6	En mi trabajo aprendo y adquiero nuevos conocimientos, habilidades y destrezas de mis compañeros de trabajo				
7	En mi trabajo se cuenta con un plan de carrera, capacitación y/o entrenamiento para el desarrollo de mis conocimientos, habilidades y destrezas				
8	En mi trabajo se evalúa objetiva y periódicamente las actividades que realizo				
Suma de puntos de la Dimensión		0			Puntos
LIDERAZGO					
NR	Item	Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
9	En mi trabajo se reconoce y se da crédito a la persona que realiza un buen trabajo o logran sus objetivos.				
10	Mi jefe inmediato esta dispuesto a escuchar propuestas de cambio e iniciativas de trabajo				
11	Mi jefe inmediato establece metas, plazos claros y factibles para el cumplimiento de mis funciones o actividades				
12	Mi jefe inmediato interviene, brinda apoyo, soporte y se preocupa cuando tengo demasiado trabajo que realizar				
13	Mi jefe inmediato me brinda suficientes lineamientos y retroalimentación para el desempeño de mi trabajo				
14	Mi jefe inmediato pone en consideración del equipo de trabajo, las decisiones que pueden afectar a todos.				
Suma de puntos de la Dimensión		0			Puntos
MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL					
NR	Item	Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
15	En mi trabajo existen espacios de discusión para debatir abiertamente los problemas comunes y diferencias de opinión				
16	Me es permitido realizar el trabajo con colaboración de mis compañeros de trabajo y/u otras áreas				
17	Mi opinión es tomada en cuenta con respecto a fechas límites en el cumplimiento de mis actividades o cuando exista cambio en mis funciones				
18	Se me permite aportar con ideas para mejorar las actividades y la organización del trabajo				
Suma de puntos de la Dimensión		0			Puntos
ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO					
NR	Item	Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
19	Considero que las formas de comunicación en mi trabajo son adecuadas, accesibles y de fácil comprensión				
20	En mi trabajo se informa regularmente de la gestión y logros de la empresa o institución a todos los trabajadores y servidores				
21	En mi trabajo se respeta y se toma en consideración las limitaciones de las personas con discapacidad para la asignación de roles y tareas				
22	En mi trabajo tenemos reuniones suficientes y significantes para el cumplimiento de los objetivos				
23	Las metas y objetivos en mi trabajo son claros y alcanzables				
24	Siempre dispongo de tareas y actividades a realizar en mi jornada y lugar de trabajo				
Suma de puntos de la Dimensión		0			Puntos

RECUPERACIÓN		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
25	Después del trabajo tengo la suficiente energía como para realizar otras actividades				
26	En mi trabajo se me permite realizar pausas de periodo corto para renovar y recuperar la energía.				
27	En mi trabajo tengo tiempo para dedicarme a reflexionar sobre mi desempeño en el trabajo				
28	Tengo un horario y jornada de trabajo que se ajusta a mis expectativas y exigencias laborales				
29	Todos los días siento que he descansado lo suficiente y que tengo la energía para iniciar mi trabajo				
Suma de puntos de la Dimensión		0			Puntos
SOPORTE Y APOYO		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
30	El trabajo está organizado de tal manera que fomenta la colaboración de equipo y el diálogo con otras personas				
31	En mi trabajo percibo un sentimiento de compañerismo y bienestar con mis colegas				
32	En mi trabajo se brinda el apoyo necesario a los trabajadores sustitutos o trabajadores con algún grado de discapacidad y enfermedad				
33	En mi trabajo se me brinda ayuda técnica y administrativa cuando lo requiero				
34	En mi trabajo tengo acceso a la atención de un médico, psicólogo, trabajadora social, consejero, etc. en situaciones de crisis y/o rehabilitación				
Suma de puntos de la Dimensión		0			Puntos
OTROS PUNTOS IMPORTANTES		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
35	En mi trabajo tratan por igual a todos, indistintamente la edad que tengan				
36	Las directrices y metas que me autoimpongo, las cumplo dentro de mi jornada y horario de trabajo				
37	En mi trabajo existe un buen ambiente laboral				
38	Tengo un trabajo donde los hombres y mujeres tienen las mismas oportunidades				
39	En mi trabajo me siento aceptado y valorado				
40	Los espacios y ambientes físicos en mi trabajo brindan las facilidades para el acceso de las personas con discapacidad				
41	Considero que mi trabajo esta libre de amenazas, humillaciones, ridiculizaciones, burlas, calumnias o difamaciones reiteradas con el fin de causarme daño.				
42	Me siento estable a pesar de cambios que se presentan en mi trabajo.				
43	En mi trabajo estoy libre de conductas sexuales que afecten mi integridad física, psicológica y moral				
44	Considero que el trabajo que realizo no me causa efectos negativos a mi salud física y mental				
45	Me resulta fácil relajarme cuando no estoy trabajando				
46	Siento que mis problemas familiares o personales no influyen en el desempeño de las actividades en el trabajo				
47	Las instalaciones, ambientes, equipos, maquinaria y herramientas que utilizo para realizar el trabajo son las adecuadas para no sufrir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales				
48	Mi trabajo esta libre de acoso sexual				
49	En mi trabajo se me permite solucionar mis problemas familiares y personales				
50	Tengo un trabajo libre de conflictos estresantes, rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona.				
51	Tengo un equilibrio y separo bien el trabajo de mi vida personal.				
52	Estoy orgulloso de trabajar en mi empresa o institución				
53	En mi trabajo se respeta mi ideología, opinión política, religiosa, nacionalidad y orientación sexual.				
54	Mi trabajo y los aportes que realizo son valorados y me generan motivación.				
55	Me siento libre de culpa cuando no estoy trabajando en algo				
56	En mi trabajo no existen espacios de uso exclusivo de un grupo determinado de personas ligados a un privilegio, por ejemplo, cafetería exclusiva, baños exclusivos, etc., mismo que causa malestar y perjudica mi ambiente laboral				
57	Puedo dejar de pensar en el trabajo durante mi tiempo libre (pasatiempos, actividades de recreación, otros)				
58	Considero que me encuentro física y mentalmente saludable				
Suma de puntos de la Dimensión		0			Puntos
OBSERVACIONES Y COMENTARIOS					
59					

## Encuesta de Satisfacción Laboral

1	<i>Las satisfacciones que le produce su trabajo por si mismo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
2	<i>Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
3	<i>Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
4	<i>El salario que usted recibe.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
5	<i>Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>

6	<i>La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
7	<i>El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
8	<i>La iluminación de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
9	<i>La ventilación de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
10	<i>La temperatura de su local de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
11	<i>Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
12	<i>Las oportunidades de promoción que tiene.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
13	<i>Las relaciones personales con sus superiores.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>

14	<i>La supervisión que ejercen sobre usted.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
15	<i>La proximidad y frecuencia con que es supervisado.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
16	<i>La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
17	<i>La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
18	<i>El apoyo que recibe de sus superiores.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
19	<i>La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
20	<i>Su participación en las decisiones de su departamento o sección.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
21	<i>Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
22	<i>El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
23	<i>La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>