



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

FACULTAD CIENCIAS SOCIALES

**TRABAJO DE TITULACIÓN DE GRADO PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE PSICOLOGO/A**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**TEMA: RIESGOS PSICOSOCIALES Y SU INFLUENCIA EN LA
SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO
DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO.**

Autores:

- JOSUE DANIEL CORTEZ PAREDES
- ERICKA PATRICIA LOPEZ ALVARADO

Tutor: PSC. MAGDALENA AGUIRRE PLUAS. MSC

Milagro 28, Noviembre 2018

ECUADOR

DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabricio Guevara Viejó, PhD.

RECTOR

Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Yo, **JOSUÉ DANIEL CORTEZ PAREDES** en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales de la alternativa de Titulación – Proyecto investigativo, modalidad presencial, mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Proyecto realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Grado, como aporte a la Temática, **RIESGOS PSICOSOCIALES Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO** de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de este Proyecto de Investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, a los 28 días del mes de Noviembre de 2018



Josué Daniel Cortez Paredes

Estudiante

CI: 0942127135

DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabricio Guevara Viejó, PhD.

RECTOR

Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Yo, **ERICKA PATRICIA LOPEZ ALVARADO** en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales de la alternativa de Titulación – Proyecto investigativo, modalidad presencial, mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Proyecto realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Grado, como aporte a la Temática, **RIESGOS PSICOSOCIALES Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO** de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de este Proyecto de Investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, a los 28 días del mes de Noviembre de 2018



Ericka Patricia López Alvarado

Estudiante

CI: 0942116989

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Yo, **Psc. Ind. MAGDALENA CLEMENCIA AGUIRRE PLUAS**. Mgs en mi calidad de tutor del Proyecto de Investigación, elaborado por los estudiantes **JOSUÉ DANIEL CORTEZ PAREDES** y **ERICKA PATRICIA LOPEZ ALVARADO**, cuyo tema de trabajo de Titulación es **RIESGOS PSICOSOCIALES Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**, que aporta a la Línea de Investigación **ORGANIZACIONES Y TRABAJOS – ORGANIZACIONAL SOCIAL** previo a la obtención del Grado de **PSICOLOGOS**; trabajo de titulación que consiste en una propuesta innovadora que contiene, como mínimo, una investigación exploratoria y diagnóstica, base conceptual, conclusiones y fuentes de consulta, considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios para ser sometido a la evaluación por parte del tribunal calificador que se designe, por lo que lo **APRUEBO**, a fin de que el trabajo sea habilitado para continuar con el proceso de titulación de la alternativa de Emprendimiento de la Universidad Estatal de Milagro.

En la ciudad de Milagro, a los 28 días del mes de Noviembre de 2018.



Psc. Ind. Magdalena Clemencia Aguirre Pluas. Mgs

Tutor

C.I.: 0919886424

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

Psc. Aguirre Plus Clemencia Magdalena. Msc

Psc. Pincay Aguilar Iván Leonardo. Msc

Psc. Espinel Guadalupe Johana Verónica. Msc

Luego de realizar la revisión del Proyecto de investigación, previo a la obtención del título (o grado académico) de **PSICOLOGO** presentado por el /la señor (a/ita) **JOSUE DANIEL CORTEZ PAREDES.**

Con el tema de trabajo de Titulación: **RIESGOS PSICOSOCIALES Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO..**

Otorga al presente Proyecto de Investigación, las siguientes calificaciones:

Estructura	[59,66]
Defensa oral	[40,00]
Total	[99,66]

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado) Aprobado

Fecha: 28 de Noviembre de 2018.

Para constancia de lo actuado firman:

	Nombres y Apellidos
Presidente	Psc. Aguirre Plus Clemencia Magdalena. Msc
Secretario /a	Psc. Espinel Guadalupe Johana Verónica. Msc
Integrante	Psc. Pincay Aguilar Iván Leonardo. M

Firma



Johana Espinel J.


APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

Psc. Aguirre Pluas Clemencia Magdalena. Msc

Psc. Pincay Aguilar Iván Leonardo. Msc

Psc. Espinel Guadalupe Johana Verónica. Msc

Luego de realizar la revisión del Proyecto de investigación, previo a la obtención del título (o grado académico) de **PSICOLOGA** presentado por el /la señor (a/ita) **ERICKA PATRICIA LOPEZ ALVARADO.**

Con el tema de trabajo de Titulación: **RIESGOS PSICOSOCIALES Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO.**



Otorga al presente Proyecto de Investigación, las siguientes calificaciones:

Estructura	[59]
Defensa oral	[40]
Total	[99]

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado) Aprobado

Fecha: 28 de Noviembre de 2018.

Para constancia de lo actuado firman:

	Nombres y Apellidos	Firma
Presidente	Psc. Aguirre Pluas Clemencia Magdalena. Msc	
Secretario /a	Psc. Espinel Guadalupe Johana Verónica. Msc	<u>Johana Espinel J</u>
Integrante	Psc. Pincay Aguilar Iván Leonardo. M	

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo a todas aquellas personas que fueron y son instrumento de aprendizaje en mi vida, a mis padres PILAR Y DANIEL que son los gestores de este triunfo alcanzado, mi motor, mi orgullo y mi motivación para llegar a ser lo que soy, a mi familia que son mi base, mi fundamento, quienes con palabras de aliento y consejos me motivan a seguir adelante día a día, a mis docentes quienes durante todo este tiempo fueron fuente de conocimiento, quienes han dado todo de sí para dejar ese legado de principios, conocimientos, sabiduría y sobre todo una profunda pasión por la labor que realizamos y sobre todo a Dios quien de manera única y maravillosa llena de fe, amor y esperanza mi vida.

Josué Cortez Paredes

DEDICATORIA

Dedico este trabajo al ser supremo que me ha acompañado durante todo este camino, Dios. A mis docentes por el tiempo que dedicaron para enseñarme esta hermosa profesión, no sólo impartiendo conocimientos si no inspirándonos al cambio. Y para ti, que con tu lucha incansable diste todo por mí, si no hubieras estado como estuviste yo probablemente no sería quien soy, Winston López.

Ericka López Alvarado

AGRADECIMIENTO

Un profundo agradecimiento a quienes fueron un instrumento de guía para cada paso de este proyecto, a nuestra tutora Psi. Magdalena Aguirre Plus quien con una gran pasión y carácter firme, nos guio por el mejor camino para la elaboración de este trabajo, a todo el personal de la Universidad Estatal de Milagro que aportaron durante todo el proceso de desarrollo del proyecto, con una voluntad sincera y un deseo de ayudar y al Todopoderoso Dios quien nos doto de sabiduría e iluminación para la culminación de este objetivo.

La vida no es ningún pasillo recto y fácil que recorremos libres y sin obstáculos, sino un laberinto de pasadizos, en el que tenemos que buscar nuestro camino, perdidos y confusos, detenidos, de vez en cuando, por un callejón sin salida.

Pero si tenemos fe, siempre se abre una puerta ante nosotros; quizá no sea la que imaginamos, pero si será, finalmente, la mejor para nosotros.

(A.J. Cronin)

INDICE GENERAL

DERECHOS DE AUTOR	2
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	4
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR	5
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR	6
DEDICATORIA	7
AGRADECIMIENTO	9
ÍNDICE DE FIGURAS.....	13
ÍNDICE DE TABLAS	13
RESUMEN	14
ABSTRACT.....	15
INTRODUCCIÓN	16
MARCO TEÓRICO	19
• LA TEORIA DE LA MOTIVACION DE ABRAHAM MASLOW	19
• TEORIA BIFACTORIAL DE FREDERICK HEZBERG	21
➤ FACTORES MOTIVACIONALES.....	22
➤ FACTORES DE HIGIENE	23
• DIMENSIONES DE LA CULTURA DE LA SEGURIDAD ORGANIZACIONAL ...	24
• TEORÍA DE LA DISCREPANCIA JOHN LOCKE.....	26
• TEORÍA DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO J. RICHARD HACKMAN Y GREG OLDHMAN	27
MARCO CONCEPTUAL	28
• SALUD.....	28
• TRABAJO.....	29
• SEGURIDAD Y SALUD LABORAL.....	29
• PELIGRO.....	30
• RIESGO LABORAL	30
• ACCIDENTE DE TRABAJO	30
• FACTORES DE RIESGO	31
• ENFERMEDAD PROFESIONAL.....	32
• EVALUACIÓN DE RIESGOS	32
• RIESGO PSICOSOCIAL	32
• FACTORES PSICOSOCIALES.....	32
• CALIDAD DE VIDA LABORAL	33
• CLIMA LABORAL.....	34
• CARGA MENTAL.....	34
• APOYO SOCIAL /RECONOCIMIENTO	35

• RITMO DE TRABAJO	35
• SATISFACCIÓN LABORAL	36
METODOLOGIA	37
• PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	37
• FORMULACION DEL PROBLEMA	40
• TIPO DE LA INVESTIGACIÓN	40
• DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	40
• POBLACIÓN Y MUESTRA	40
• MÉTODOS.....	41
➤ CUESTIONARIO SUSESSO ISTAS 21 (VERSION BREVE).....	41
➤ ESCALA DE SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO- MANUALPOR TEVNI GRAJALES Y EDGAR ARAYA.....	42
• OBJETIVOS	42
➤ OBJETIVO GENERAL	42
➤ OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	42
• LA HIPÓTESIS	43
➤ HIPOTESIS GENERAL	43
➤ HIPOTESIS ESPECÍFICAS	43
• VARIABLES: CONCEPTUALIZACIÓN/ OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.	43
➤ RIESGOS PSICOSOCIALES.....	43
➤ SATISFACCION LABORAL	44
➤ RIESGOS PSICOSOCIALES Y SATISFACCION LABORAL.....	45
RESULTADOS OBTENIDOS	46
• ANÁLISIS ESTADÍSTICOS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS POR CADA INSTRUMENTO.....	46
➤ CUESTIONARIO SUSESSO ISTAS 21 (VERSION BREVE).	46
➤ ESCALA DE SATISFACCION LABORAL	51
CORRELACION DE LOS RESULTADOS	54
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	58
• CONCLUSIONES.....	58
• RECOMENDACIONES.....	59
BIBLIOGRAFÍA	59

ÍNDICE DE FIGURAS

Grafico 1 DIMENSION EXIGENCIAS PSICOLOGICAS	47
Grafico 2 DIMENSION TRABAJO ACTIVO Y DESARROLLO DE HABILIDADES	48
Grafico 3 DIMENSION DE APOYO SOCIAL EN LA EMPRESA Y CALIDAD DE LIDERAZGO	49
Grafico 4 DIMENSION DE COMPENSACIONES	50
Grafico 5 DIMENSION DE DOBLE PRESENCIA	51
Grafico 6 ESCALA DE SATISFACCION LABORAL	52

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 DIMENSION EXIGENCIAS PSICOLOGICAS.....	46
Tabla 2 DIMENSION TRABAJO ACTIVO Y DESARROLLO DE HABILIDADES	48
Tabla 3 DIMENSION DE APOYO SOCIAL EN LA EMPRESA Y CALIDAD DE LIDERAZGO	49
Tabla 4 DIMENSION DE COMPENSACIONES	50
Tabla 5 DIMENSION DE DOBLE PRESENCIA	51
Tabla 6 ESCALA DE SATISFACCION LABORAL.....	52
Tabla 7 CORRELACIONES	53

RIESGOS PSICOSOCIALES Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO.

RESUMEN

Los Riesgos psicosociales en la actualidad son una realidad en el entorno laboral, puesto que estos están expresados como una problemática propia de este ya que conlleva a un sinnúmero de riesgos que pueden afectar a la salud del trabajador en todas sus dimensiones, provocando resultados negativos en los subsistemas que conforman la vida del individuo. Por tal motivo el presente proyecto investigativo, tuvo como principal objetivo el determinar la existencia de riesgos psicosociales y de satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Estatal de Milagro y así mismo de qué manera estos riesgos psicosociales influyen en la satisfacción laboral del personal administrativo de esta institución, para llegar a estos resultados se planteó un diseño investigativo, descriptivo y correlacional, descriptivo por que permitió describir los niveles de riesgos y satisfacción presentes en la población y correlacional porque se pudo determinar la correlación existente entre la variable independiente con la dependiente, para esto se procedió a utilizar el instrumento SUSESO ISTAS 21 (Versión breve) y la ESCALA DE SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO-MANUALPOR TEVNI GRAJALES Y EDGAR ARAYA. La población hacia donde se dirigió la investigación fue al personal administrativo de la Universidad Estatal de Milagro de la cual se obtuvo una muestra de 94 trabajadores. Una vez analizados los resultados que arrojaron los instrumentos se pudo determinar que el nivel que existe de riesgos psicosociales es medio-alto en un valor percibido por los resultados de sus dimensiones analizadas y de la misma manera el nivel que se pudo encontrar de satisfacción en la muestra fue medio con un 91,49% y por último la correlación existente entre ambos, predomino en la mayoría de sus dimensiones.

PALABRAS CLAVE: Salud, Trabajo, seguridad, riesgos, satisfacción, psicosocial.

PSYCHOSOCIAL RISKS AND THEIR INFLUENCE ON THE WORK
SATISFACTION OF THE ADMINISTRATIVE PERSONNEL OF THE
“UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO”

ABSTRACT

Psychosocial risks are currently a reality in the workplace since they are expressed as a specific problem of the work environment as this leads to a number of risks that can affect the workers health in all of its dimensions causing negative results in all subsystems that make up the individual's life. However, the reason of the present research project, had as it's main objective or purpose to determine the existence of psychosocial risks and job satisfaction in the administrative staff of the University of Milagro and also how these psychosocial risks influences in job satisfaction of the administrative staff of this institution, in order to arrive at these results, a descriptive, correlational and investigative research design was proposed, it waa chosen descriptive because it allowed us to describe the levels of risks and satisfaction present in the population and correlational because the existing correlation between the independent variable and the dependent variable could be determined. We proceeded to use the instrument SUSESO ISTAS 21 (Short version) and the SCALE OF SATISFACTION AT WORK- MANUAL BY TEVNI GRAJALES AND EDGAR ARAYA. The population to which the investigation was directed was to the administrative staff of the University of Milagro which consists of a sample of 94 workers. Once the results of the instruments were analyzed, it was determined that the existing level of psychosocial risks is medium-high in a value perceived by the results of their analyzed dimensions and in the same way the level that could be found of satisfaction in the sample was medium with a 91.49% and finally the existing correlation between both, predominated in most of its dimensions.

KEY WORDS: Health, Work, safety, risks, satisfaction, psychosocial.

INTRODUCCIÓN

El trabajo humano a lo largo del tiempo ha contado con diferentes características que le asignan una definición como riesgo, ya que este puede conducir a las personas a triunfar en la vida u ocasionarles daño su salud ya sea psicológica, física o social, el trabajo con exigencias físicas, la mano de obra obligatoria en toda la historia no fue bien calificada, ya que esta existió carente de todo tipo de protección y seguridad, siempre se lo observó como una manera de sobrevivencia que comprometía de manera significativa la salud de aquellas personas que no tenían más solución que realizarlo.

A través de los tiempos este trabajo que comenzó como una obligación ya sea por esclavismo o por no morir de hambre, ha ido evolucionando de manera impresionante, comenzando con los primeros estados de sindicalismo, el reconocimiento de los derechos humanos, han ido aportando de gran manera a un desarrollo en el ambiente laboral, disminuyendo la dureza que en la antigüedad era considerada inhumana, mejorando de manera sustantiva las condiciones de trabajo en todo aspecto, estableciendo jornadas de trabajo adecuadas, mejores ambientes de trabajo, disminución de esfuerzos físicos, mejora de condiciones ambientales y de higiene, tales como temperatura, ruido, iluminación y muchas otras, logrando así una mitigación en los niveles de siniestralidad y morbilidad en el trabajo.

La concepción de riesgos laborales ha sufrido diferentes cambios a lo largo de la historia. El individuo que trabajaba carecía de cualquier tipo de derecho o beneficio ya que el trabajo era su obligación, su vida. A éste se lo mantenía solo para que cumpla con una exigencia y si sufría algunos daños totales o parciales quedaba a su suerte, el objetivo del trabajo siempre fue obtener en muy poco tiempo los mejores resultados sin medir los costos aunque entre ellos esté el coste humano.

En la actualidad los riesgos psicosociales a nivel mundial son entendidos como condiciones y situaciones presentes en el área de trabajo que tienen una relación directa con el tipo de organización, las competencias de un puesto de trabajo y la ejecución de las labores que competen al puesto, las cuales tienen la capacidad de influenciar de manera positiva o negativa, el estado de salud y el bienestar del empleado y sus condiciones en el entorno de trabajo. La (OIT, Organización internacional del trabajo,

2013) califica a los riesgos psicosociales, como características del trabajo las cuales tienen su dirección en la interacción del trabajo con el medio ambiente, la satisfacción que produce, y las condiciones con las que cuenta la organización, por una parte y por otra parte las habilidades con las que cuenta el empleado, las necesidades, la cultura y situación personal que tiene fuera del trabajo, todo aquello que a través de la perspectiva del trabajador y su experiencia, pueda tener influencia en su salud, rendimiento y en la satisfacción que sienta por su trabajo. El estudio de los aspectos organizacionales y psicosociales y su relación con la salud laboral, no es nuevo aunque si la importancia y reconocimiento que ha adquirido en los últimos años (Leka & Houdmont, 2010). Como consecuencia de los importantes cambios en las organizaciones y de los procesos de globalización actual, la exposición a los riesgos psicosociales se ha hecho más frecuente e intensa, haciendo conveniente y necesario su identificación, así mismo la evaluación y el control con la finalidad de poder evitar todos aquellos riesgos que se asocian a la seguridad y la salud del trabajador (OSHA, 2007).

Durante la normal realización de una jornada de labor existen diferentes factores que ocasionan que el empleado sienta cada vez menor su implicación con sus competencias laborales, esto suele ocurrir en pocas ocasiones por motivos propios del empleado y mayormente por factores externos, circunstancias que generan una incomodidad las cuales producen un malestar en el individuo y lo hacen que se torne menos eficiente, a estos factores los llamamos riesgos psicosociales. Estos riesgos psicosociales son el resultado de un mal diseño en la organización y estructuración de tareas propias de un puesto de trabajo, de un área en general o de toda una empresa, tienen que ver con una mala gestión del trabajo así también como un clima laboral perjudicial y tenso, estas pueden darse donde suelen existir cargas laborales excesivas, sentirse poco valorado y que sus opiniones no son tomadas en cuenta, mala comunicación en las directrices que rigen una tarea y en otros casos por acoso sexual o psicológico.

Estos tipos de riesgos repercuten de alguna u otra manera a otras áreas, la principal es la área emocional del empleado, de cómo se sienta diariamente en relación a sus actividades, como siente internamente por los diferentes factores que producen estos riesgos, la satisfacción que pueda presentar de acuerdo a su trabajo, ya que de esta satisfacción dependerá su desempeño progresivo o su deterioro en el mismo, por lo cual el estudio de la influencia que presentan los riesgos psicosociales en la satisfacción de los trabajadores se ha convertido en el objetivo principal del presente trabajo investigativo por que este se encargara de identificar la influencia que presentan estos

riesgos, en la satisfacción con la cual desempeña sus tareas y aprecia su labor en la institución el trabajador.

La satisfacción laboral es el resultado de diferentes factores como lo son el salario, la compañía, el liderazgo, asensos y condiciones de trabajo, inciden en el concepto que el individuo tenga de su trabajo y todos los factores son los mismos que intervienen en los riesgos psicosociales, ya que así como los riesgos psicosociales abarcan la manera teórica y científica ciertas características de la empresa afectan de manera negativa al trabajador, la satisfacción es el concepto individual de cómo el trabajador percibe desde su perspectiva emocional estos factores, de tal manera que los dos se complementan significativamente logrando así una explicación completa tanto intrínseca como extrínseca del valor y la consideración que el individuo dé a su trabajo, por estas razones es que podemos definir a la satisfacción laboral como el conjunto de actitudes que el empleado tenga hacia su trabajo, ya que quien se encuentra muy satisfecho con su trabajo y su puesto genera en actitudes positivas y quien se encuentra insatisfecho por lo contrario mostrara actitudes negativas.

CAPÍTULO 1

MARCO TEÓRICO

MARCO REFERENCIAL

El trabajo desde que el ser humano apareció en la Tierra ha permitido el desarrollo de la humanidad hasta alcanzar los niveles inconmensurables que existen en la actualidad. Sin embargo, y bajo ciertas condiciones del avance tecnológico y de relaciones entre los grupos humanos, el trabajo puede ocasionar diversas alteraciones a la salud, inclusive la muerte. (Betancourt, 1999). Desde el principio de la existencia del ser humano, éste ha luchado por sobrevivir a lo largo de los tiempos realizando labores que aseguren su subsistencia, en la actualidad la manera de subsistir se la conoce como trabajo, el llamado así trabajo se encuentra ligado de manera específica a diferentes niveles de necesidades que van desde las necesidades básicas del ser humano como la alimentación y vivienda hasta la autorrealización, con cada uno de los niveles de motivación y satisfacción de los que nos habla Maslow ya que en el entorno del trabajo se reflejan diferentes dimensiones que conforman al ser humano y por es la razón por la cual podemos definir al trabajo no como un pasatiempo, no como una obligación, sino como una necesidad, el primer enfoque teórico que dirigirá la presente investigación será la teoría de la motivación de Abraham Maslow.

- **LA TEORIA DE LA MOTIVACION DE ABRAHAM MASLOW**

La teoría planteada por Abraham Maslow “La Motivación Humana” establece de manera jerárquica un número de necesidades y elementos que intervienen en la motivación de las personas, el orden de necesidades identifica a cinco tipos de necesidades y se las coloca teniendo en cuenta un orden ascendente en relación a su grado de importancia para la supervivencia del individuo y su capacidad de motivación. En razón a este modelo, conforme el ser humano procede a satisfacer sus necesidades

comienzan a aparecer otras que ocasionan un cambio modificando la manera de comportarse del mismo, entendiendo que cuando se llega a la total satisfacción de una necesidad aparece una nueva (Maslow, 1991).

Una de las características primordial y la más importante que surge de la presente teoría, la cual ha podido ser demostrada, es que cuando se alcanza la satisfacción de ciertas necesidades superficiales estas no vuelven a funcionar como agentes motivadores, por eso es que se determina que para poder generar una correcta motivación en los empleados en la organización se debe permitirles característicamente la satisfacción de sus necesidades básicas, ya que al ser continuas en el ciclo de satisfacerlas, el trabajador ejercerá un esfuerzo por alcanzarlas.

Según (Astorga, 2012), Maslow divide las necesidades humanas en 5 grandes bloques que son: fisiológicas, de seguridad, de amor y pertenencia a un grupo, de autoestima y de autorrealización.

- **FISIOLÓGICAS:** Estas son consideradas las más básicas, ya que la satisfacción de las mismas son necesarias para sobrevivir y tienen su importancia en la continuidad del hombre y su especie, entre las que podemos destacar están: comida, agua y las relaciones sexuales.
- **SEGURIDAD:** Esta tiene su base en la necesidad de protección que presenta el ser humano, el sentirse protegido frente a amenazas, situaciones de peligro que puedan atentar contra su bienestar.
- **AMOR Y PERTENENCIA AL GRUPO:** Esta tiene un enfoque mas emocional y sentimental ya que aquí encontramos el deseo de ser amado y amar, de sentirse parte de algu grupo o sociedad, de tener compañía para compartir la vida y tener una vida armoniosa con los demás.
- **AUTOESTIMA:** Respetar y sentirse respetado, aprecio por quienes lo rodean, confianza propia, ser reconocido y elogiado, estas necesidades si son satisfechas ocasionan en el individuo la sensación de capacidad, por lo contrario si no existe esta satisfacción produce sensaciones de inferioridad.
- **AUTORREALIZACION:** Esta necesidad es la cúspide de esta teoría ya que esta consiste en el logro del total potencial humano que cada uno posee y este mismo

produce confianza en las habilidades y los logros de cada uno lo cual lleva a creer en nosotros, para lograr cada vez más y más y llegar ser y hacer todo lo que es posible.

Maslow instituye una pirámide de necesidades jerárquicamente y las instaure según su orden de importancia, el autor determina que lo más esencial para las personas es el satisfacer sus necesidades de supervivencia siendo estas las más básicas como lo son el alimento, el agua, seguridad y protección, y cuando las necesidades fisiológicas o básicas se encuentran satisfechas es allí que empieza el desarrollo de necesidades más humanas, como los sentimientos, el amor, la aceptación y la pertenencia, y cuando estas también ya se encuentran satisfechas se procede a preocuparse por el autoestima y la necesidad de sentirse aprobado, reconocido y competente ,todo esto lleva a la conclusión de que si existe un crecimiento donde se esté bien alimentados, seguros, amados y respetados, se puede llegar a ser personas autorrealizadas que han cumplido con sus expectativas, dicha autorrealización según Maslow es la más alta necesidad que culmina la pirámide (Olmo, 2013).

De esta manera se puede distinguir que la estrecha relación que existe desde la perspectiva de la necesidad del trabajo y la teoría de las necesidades de Maslow, logra explicar la congruencia de estos conceptos ya que el trabajo en la actualidad incluye cada una de las necesidades de las cuales habla el autor, logrando así que el enfoque en que el trabajador mire su labor lo lleve a desear cumplir cada una de estas necesidades por medio de su trabajo y si estas necesidades no son satisfechas pueden producir un grave riesgo en el bienestar tanto psicológico como físico en el trabajador.

- **TEORIA BIFACTORIAL DE FREDERICK HEZBERG**

Frederick Herzberg en 1959, tomando como punto de referencia la teoría de su antecesor Maslow, usando anteriores teorías y bases de su experiencia, consiguió establecer dos grupos de factores, los cuales luego recibieron el nombre de Teoría Bifactorial, la cual incluía los factores higiénicos y los motivacionales, la teoría planteada por Herzberg facilitó el análisis para establecer los factores que sirven como motivadores a los trabajadores, y de ésta manera trabajar de eficazmente con la información para optimizar recursos en la organización y así mismo determinar si los

factores higiénicos son los adecuados para encontrar la motivación en un individuo que se encuentra dentro de un equipo de trabajo.

Herzberg estableció que la motivación del empleado está fundamentada en los dos tipos de factores de su teoría los cuales se relacionan con sentimientos de insatisfacción, los cuales se tienen su origen en el contexto del puesto de trabajo. Estos factores los denominó factores de higiene ya que se encontró una estrecha relación con los principios de higiene médica logrando así la mitigación o prevención de los riesgos de salud, los cuales abarcaban aspectos desde la supervisión, prestaciones, remuneraciones, seguridad en el trabajo, relaciones interpersonales, prácticas y políticas.

Cuando éstos factores están ausentes o presentes de una manera equivocada, se logra distinguir una falta de satisfacción por parte del empleado.

Los factores que producían una satisfacción en los empleados en relación a las condiciones internas en el puesto de trabajo, los denominó factores motivacionales, en este grupo de factores podemos distinguir aspectos más intrínsecos como los son la realización individual del puesto, reconocimiento, y la oportunidad de evolución en el puesto, Herzberg establece que si encontramos presentes estos factores, el empleado se encontrará en un estado de satisfacción, por lo cual Herzberg trata de explicar en su teoría bifactorial que la satisfacción no puede darse con el cumplimiento positivo de uno solo de los dos factores ya que el primero el higiénico si no se cumple causa insatisfacción pero si se cumple no desaparece la insatisfacción solo la reduce y al combinarlo con el motivacional que solo tiene la función de satisfacer de manera limitada una área intrínseca se puede obtener una satisfacción total tanto intrínseca como extrínseca.

➤ FACTORES MOTIVACIONALES

Herzberg halla una relación de ellos con la satisfacción generada desde el interior de un individuo como características intrínsecas y que él las tiene bajo su control. La relación que estos factores tienen se encuentra entrelazada con los objetivos de crecimiento, autorrealización, reconocimiento, desarrollo etc. Herzberg descubrió en la mayoría de las investigaciones por él realizadas, que en su mayoría los cargos organizacionales tienen un total diseño para la producción y la eficiencia, olvidando un aspecto tan importante como lo es la formación de metas individuales que generen la formación de factores que aporten a la motivación de los individuos, ocasionando por lo contrario un

alto grado de desmotivación, apatía, inseguridad, insatisfacción y muchos otros factores como afecciones a la salud mental tanto como psicológica. Herzberg consideraba que el efecto que tienen la posibilidad de generar los factores motivadores son de cierta manera un poco más estables que los que producen los factores de higiene ya que generan motivación no desde una perspectiva preventiva sino desde una visión más conductual, de esta forma el autor proponía que muchos de los individuos que trabajan teniendo presente los factores de higiene mejoran solo cierta parte del ambiente laboral pero la motivación esperada, sin olvidar que de la misma manera que un factor no es completo mientras el otro no exista, esto fueron parte del principal aporte que ofreció Herzberg y que pudo formar parte de lo que hoy se conoce como seguridad en el trabajo, ya que a partir de esta teoría se pudo demostrar que los factores ya sean intrínsecos como extrínsecos podían afectar de una u otra manera a la salud integral del trabajador, en su área física, psicológica y social, logrando afectar a los diferentes subsistemas que forman parte de la vida de un individuo.

➤ **FACTORES DE HIGIENE**

Los llamados así factores higiénicos, hacen mención a las características exógenas que condicionan a la forma de comportarse del hombre, mantiene una directa relación con la insatisfacción que se da por varios elementos que aparecen por parte del ambiente externo que se encuentran en el ambiente laboral de un individuo, los elementos o variables externas que son administradas por parte de la organización, el individuo no posee un control sobre ellas, lo cual lo obliga a permanecer bajo su yugo, ya que se encuentran fuera de su campo de acción.

Estas características, la política de la organización y de la gerencia, las relaciones interpersonales, la supervisión, las condiciones del entorno laboral, y la remuneración fueron caracterizadas como Factores de higiene por Herzberg, cuando se encuentren presentes de manera adecuada. Los empleados no se encontraran insatisfechos, aunque tampoco aseguran una total satisfacción en su control.

Si se desea que todas las personas que forman parte de la organización presenten una total satisfacción y estén motivados, es necesario hacer énfasis en los factores intrínsecos del individuo, como lo son el reconocimiento, el logro, la responsabilidad, el trabajo en sí mismo y el crecimiento, estos son los que se denominan los factores motivacionales que son el complemento de los factores higiénicos determinados por

Herzberg ya que si los factores higiénicos existieran de manera individual no cerrarían el proceso que es necesario para la satisfacción.

Al hablar de riesgos es necesario entender como individual los aportes que nos ofrecen los autores ya citados ya que el abarcar de manera global como los trabajadores perciben estas situaciones en la empresa es lo que realmente debe tener interés investigativo ya que los riesgos físicos que puedan producirse por los factores higiénicos que existan en la empresa son tratables, a diferencia que el margen de afección más grande lo tienen los riesgos psicológicos y sociales, estos no solo forman parte de la empresa y del diario laboral sino que la extensión de sus consecuencias abre un abanico de posibilidades riesgosas en la vida del trabajador puesto que tiene una frecuente relación con otros sistemas que al tener contacto con los problemas del sistema de trabajo, comienzan a incluirse en el rango de afección y a su vez generaran una percepción en el individuo que podrá definir como él se sienta y entiende la situación logrando así ser factores fundamentales al momento de hablar de satisfacción.

- **DIMENSIONES DE LA CULTURA DE LA SEGURIDAD ORGANIZACIONAL**

La dificultad que presenta el estudio de la cultura de seguridad en general y de los múltiples componentes que la conforman ha dado paso a que uno de los objetivos principales de la investigación esté basado en la identificación de cómo se manifiestan y la relación que mantienen con la conducta de la empresa y quienes la conforman, existen tres componentes que influyen en una cultura de seguridad positiva:

El compromiso de la organización con la seguridad a tres niveles: individual, de la dirección, y de las políticas organizacionales. En esta línea, la Swiss Comission for the Safety of Nuclear Plants (citada en Wilpert, 2001) identifica dos elementos principales de la cultura de seguridad como son la responsabilidad de la dirección con una filosofía corporativa y, las actitudes y conductas del personal de todos los niveles jerárquicos (Díaz-Cabrera, Isla-Díaz, Rolo-González, Villegas-Velásquez, & RamosSapena, 2008).

Segundo, la existencia de objetivos, normas y procedimientos de seguridad adecuada, realista y flexible, tanto explícitos como tácitos, que constituyen un requisito fundamental para promover la responsabilidad estratégica, paralelamente a la

generación de creencias y actitudes relacionadas con las consecuencias de los riesgos (Díaz-Cabrera, Isla-Díaz, Rolo-González, Villegas-Velásquez, & RamosSapena, 2008).

Y, tercero, la capacidad de reflexión y aprendizaje de una organización, o cultura de aprendizaje (e.g., Reason, 2003). La capacidad de aprendizaje en materia de seguridad organizacional exige la existencia de sistemas adecuados de recogida de información de accidentes e incidentes que faciliten la identificación y análisis de situaciones peligrosas o riesgos, la retroalimentación de esa información, así como la generación y revisión continua de las medidas de intervención y control (Díaz-Cabrera, Isla-Díaz, Rolo-González, Villegas-Velásquez, & RamosSapena, 2008).

El correcto uso que se le dé a estas estrategias demandara la creación de nuevos sistemas de comunicación abiertos y flexibles, que no estén basados en que por el desempeño inadecuado existan castigos y que sean los encargados de fomentar un correcto intercambio de información el cual es necesario para el desarrollo de una filosofía de cambio, innovación, aprendizaje y desarrollo continuo.

(Zohar, 1980) Define a lo que él considera como clima de seguridad, como las diferentes tipos de percepciones que comúnmente los trabajadores comparten en relación a los aspectos sobre la seguridad en el ambiente de trabajo, tomando una atención especial en los comportamientos y actitudes que presentan los directivos de la organización. Considerando la importancia de la percepción que exista sobre las políticas, prácticas y procedimientos en seguridad organizacional.

Los resultados de diferentes investigaciones logran demostrar importantes vínculos entre el clima de seguridad y los factores de nivel individual de los colaboradores como las actitudes que tengan frente a la seguridad, las conductas seguras, y las estadísticas de los accidentes. En cuanto a la relación de las variables es necesario tener en cuenta el efecto moderador que producen otras variables, como lo son el nivel de riesgo al que están expuestos los empleados y así mismo el tipo del liderazgo que ejercen sus superiores, de la misma manera se han estudiado la relación que podemos encontrar entre el clima de seguridad y los factores psicosociales, el cual incluye a los factores antes mencionados (liderazgo, clima organizacional, seguridad). Las diferentes relaciones entre las variables que tienen un vínculo con el clima de seguridad dieron lugar a la obtención y desarrollo de un modelo con una perspectiva multinivel, en la que

se plantea la coexistencia en las empresas de un clima de seguridad organizacional y de seguridad grupal, que contienen diferentes características, pero se complementan.

Es de gran importancia tener en cuenta el significado de carga mental ya que el constructo es totalmente importante si deseamos evitar los efectos derivados de múltiples (sobrecarga) o de escasas (subcarga) demandas mentales que ocasionan en los trabajadores desde bajos niveles de rendimiento, fatiga, monotonía y olvidos, hasta errores con consecuencias graves para los trabajadores, los equipos y las organizaciones (Pickup, Wilson, Norris, Mitchell, & Morrisroe, 2005).

Al describir la carga mental podemos encontrar una perspectiva tan subjetiva, en relación a tres dimensiones:

- La presión temporal que ejerce tarea
- Recursos propios del procesamiento que demanda la tarea
- La naturaleza emocional.

Es decir, la llamada carga mental se define en relación a las diferentes capacidades con las que cuenta el individuo y las demandas que produzca la tarea. Desde la perspectiva tienen una total relevancia los factores endógenos en relación a los procesos cognitivos que tienen una implicación en el detectar y tratar la información y procesos para la toma de decisiones. Otra perspectiva tiene en cuenta a la carga mental como un conjunto de factores exógenos que surgen de la dificultad que conlleva la tarea y sus características a las que los empleados deben enfrentarse de forma eficaz. También es necesario tener en cuenta los diferentes tipos de factores que intervienen en la llamada carga mental, como lo son las condiciones fisicoambientales, variables del diseño del puesto, factores psicosociales y organizacionales, características individuales y los factores sociales, todos esto y la manera como el empleado pueda dirigir su percepción a lo que le cause algún tipo de molestia, razón por la cual es necesario conocer las diferentes relaciones que pueden existir en factores ya que de ellos dependerá los resultados que genere el trabajo en el individuo y así mismo los instrumentos que poseerá para disminuir o evitar esas cargas.

- **TEORÍA DE LA DISCREPANCIA JOHN LOCKE**

John Locke en su teoría de la discrepancia determina que la satisfacción que se encuentra flagrante en el área de trabajo es el resultado de una estrecha relación que se

localiza entre las necesidades propias del individuo y los valores, los cuales pueden ser obtenidos a través del desenvolvimiento de la labor (Cavalcante Silva, 2004).

Locke establece dos grupos de necesidades básicas, las psicológicas y las físicas y determina como valores a aquellas características que el empleado puede considerar buenas o de beneficio y además las quiere mantener u obtener, los llamados valores que tiene una persona están ordenados por importancia y cada persona le asigne una jerarquía a sus valores, el autor se refiere a las dimensiones presentes en el trabajo y establece tres elementos en la teoría que propone. El elemento principal es la satisfacción en relación a las dimensiones del trabajo, que es la percepción afectiva que se da a las diferentes dimensiones del puesto, el elemento secundario es la caracterización de sus dimensiones, en donde se pueden presentar las percepciones que no tienen lazos afectivos en relación a las características específicas del trabajo y el último elemento es la importancia que tienen estas dimensiones, donde el empleado fija algún valor de jerarquía a sus dimensiones. Es así como Locke define que la satisfacción que exista en el trabajo será la consecuencia del valor que se asigne a las dimensiones ya mencionadas y la relación entre lo que se aspira alcanzar y lo que se alcanza.

- **TEORÍA DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO J. RICHARD HACKMAN Y GREG OLDMAN.**

Esta teoría está basada en el desarrollo del modelo de las cualidades del trabajo, donde se defiende que todo trabajo está descrito por cinco dimensiones:

La primera dimensión está fundamentada en la diversidad de aptitudes, que va dirigida a la multiplicidad de talentos y aptitudes que deben existir y estar presentes en las diferentes actividades del trabajo. La siguiente dimensión tiene su base en la identidad de la tarea, la cual dirige su interés a su realización, de una manera completa es decir desde su inicio hacia su final para poder así observar su resultado. La dimensión número tres se dirige al significado de las aptitudes, es decir la medida en el que la labor y el puesto generan un impacto representativo en la vida y trabajos de otras personas. La cuarta dimensión se refiere al área de la autonomía, que está definida por el nivel en la que el trabajo proporciona la libertad del trabajador para organizar sus tareas y el decidir sobre los procedimientos que optará para realizarlas. La dimensión número cinco se

enfoca a la retroalimentación, la cual es el nivel en el que el trabajador obtiene clara y directamente la información sobre su ocupación en su puesto.

Según citan Hitt y Smith, (2005), los niveles que presentan estas características de un puesto causan un efecto significativo en tres estados psicológicos, aquel significado que se percibe en la tarea, el cual es el nivel en el que el trabajador percibe que su labor es significativa, la percepción de la responsabilidad, que es el nivel en que un trabajador se siente responsable de los efectos que tiene su labor y en último lugar el conocimiento que se tiene de los resultados en el que el trabajador conoce que está ejecutando su trabajo (DELGADILLO, 2013). Al respecto Judge y Robbins (2009) refieren que “entre más se encuentren presentes los estados psicológicos ya mencionados, mayor será la motivación, el desempeño y la satisfacción que tengan los trabajadores, menor será el ausentismo y el porcentaje de probabilidad que abandonen la compañía” (p.216) (DELGADILLO, 2013).

MARCO CONCEPTUAL.

- **SALUD**

(OMS, 1984) "La salud es un estado de total bienestar ya sea físico, mental y social, y no sólo la falta de síntomas o de enfermedad".

La OMS hace un total énfasis en que la salud no funciona de manera aislada en cada área de la vida del individuo, sino que es un total complemento de todas las áreas que intervienen en la vida de una persona ya sea física, psicológica o social, la perspectiva desde la que la OMS observa a la salud desde un enfoque integral ya que por mucho tiempo solo se consideraba el antiguo concepto de la salud-enfermedad el cual establecía que solo existía salud si no había existencia de enfermedad ni sintomatologías, lo cual con el tiempo obtuvo un cambio y se entendió que la salud no solo involucraba a los síntomas sino también un completo bienestar global desde cada una de las áreas de desarrollo del ser humano, y fue así como obtuvo un completo enfoque Biopsicosocial.

- **TRABAJO**

La (OIT, Organización Internacional de Trabajo, 2004) determinan al trabajo como un conjunto de actividades que realizan los individuos, con paga o no, las cuales pueden producir bienes o servicio en un sistema económico, o que tienen la función de satisfacer necesidades de un grupo de personas o comunidad y proveen el medio para poder sustentar a los individuos. El empleo es considerado como un "trabajo realizado a cambio de un pago (salario, comisiones, propinas o pagos en especie)" sin interesar la relación de filiación (si es empleo dependiente o independiente).

Al ser considerado por la OIT como un conjunto de actividades las cuales tienen como objetivo el generar un resultado y estos se encargan de producir un sustento necesario para el ser humano, el trabajo se puede considerar como todo tipo de acción ejercida por el ser humano independientemente de sus circunstancias o las características de este, el cual abarca la realización de toda actividad humana que tenga como objetivo el generar algún producto o servicio con el fin de recibir algún tipo de recompensa que sirva para la subsistencia de quien trabaja, gracias al trabajo las personas han comenzado a ser conquistadores de sus propios espacios lo cual observando al trabajo desde una perspectiva positiva ha contribuido grandemente en su autoestima, y realización.

- **SEGURIDAD Y SALUD LABORAL**

La seguridad y salud laboral, está definida como, la disciplina que estudia la prevención de los accidentes y enfermedades que se producen en razón de las condiciones de trabajo, así mismo de la protección necesaria de los trabajadores y la promoción de salud de estos. Esta disciplina tiene como finalidad la promoción y prevención del bienestar integral, es decir ya sea físico, mental o social de los empleados en totalmente cualquiera de sus ocupaciones, de la misma manera la mejora de las condiciones y el entorno laboral. Estas están definidas también como el conjunto de técnicas preventivas que se aplican a los procesos de producción, maquinarias y ambiente con la finalidad de evitar, eliminar o minimizar riesgos que se encuentran presentes y que puedan llevar a la presencia de accidentes en el trabajo.

De la misma manera la salud laboral es identificada por tener como finalidad la promoción y mantención del más alto grado de bienestar tanto físico, mental y social de todos los empleados en todas sus profesiones y labores, la evitación del deterioro de la

salud que se produce por las condiciones del trabajo, la protección de sus ocupaciones y de los riesgos que son resultados de estas, conservar y situar a los individuos de manera adecuada a sus habilidades y aptitudes psicológicas y físicas, así mismo adaptar el trabajo al individuo y el individuo al trabajo.

- **PELIGRO**

Se lo considera como la fuente o aquella situación potencial que genere daños relacionados a lesiones o efectos dañinos para el estado de salud de los individuos, daños a sus bienes, a su entorno de trabajo, al medio ambiente o una mezcla de ambos, también es entendido como una propiedad o aptitud propia de algo (por ejemplo, utensilios de trabajo, equipos, prácticas o métodos de trabajo) que puedan ocasionar algún daño.

- **RIESGO LABORAL**

Este es el grado de posibilidad en que un empleado sufra un daño determinado que sea derivado de las actividades laborales (Strauss, 2011). Se la entiende así mismo como la combinación que existe entre la frecuencia de exposición a la fuente, probabilidad de que ocurra y las consecuencias que existan por la materialización de un peligro. La calificación de la gravedad de este dependerá del grado de probabilidad de que ocurra el daño y la gravedad del mismo.

- **ACCIDENTE DE TRABAJO**

Es todo suceso imprevisto que ocurra en razón o con ocasión del trabajo y que produzca en el empleado algún tipo de lesión orgánica o una perturbación psiquiátrica, invalidez o muerte. (Dirección de Regulación de la Operación del Aseguramiento en Salud, Riesgos Laborales y Pensiones, s.f).

También se considera como accidente laboral al cual se origina en el cumplimiento de una disposición del empleador, o durante la ejecución de una tarea bajo la potestad del mismo, ya sea dentro o fuera del lugar de trabajo y las horas laborales. De la misma manera se tiene por accidente laboral a todo accidente que ocurra durante el traslado de los empleados cuando estos se encuentran trasladándose desde sus domicilios a su lugar de trabajo o viceversa, siempre y cuando el transporte sea suministrado por el empleador. También está considerado como accidente laboral el que ocurra durante el

desempeño de la función sindical, siempre y cuando el accidente ocurra durante dicha función, de igual manera se denominar como accidente de trabajo a todo aquel accidente que se produzca durante la participación de actividades recreativas, culturales y deportivas, cuando se esté actuando en representación de la empresa o el empleador.

- **FACTORES DE RIESGO**

Se los considera como aquellas condiciones del ambiente, la tarea, la instrumentaria, los insumos, la organización y lo que contiene en si el trabajo, los cuales contienen un daño posible en la salud física o mental, o en la seguridad de los trabajadores (Strauss, 2011).

Si se entiende como riesgo al grado de posibilidad de que un empleado sufra cierto daño por motivos de su trabajo, el factor de riesgo se considerara al elemento o el grupo de variables que se hacen presente en las condiciones de la labor los cuales pueden ocasionar un deterioro en el nivel de la salud del empleado estos factores pueden ser clasificados en 5 grupos:

- Condiciones de seguridad.
- Ambiente físico en el trabajo.
- Contaminantes, biológicos y químicos.
- Carga Laboral.
- Tipo de organización del trabajo

No puede existir riesgo más alto que aquel al cual no se lo conoce, por lo cual el primer peldaño que debe existir para la garantía de la seguridad y la salud de los trabajadores en relación a los riesgos que se derivan del trabajo es su identificación y de la misma forma la correcta valoración de los diferentes factores de riesgo que ese encuentran presentes en el entorno laboral para así lograr adoptar las medidas pertinentes para la prevención de dichos riesgos. El diferente origen de los factores de riesgo dirige a que su análisis no pueda ser efectuado por un profesional de manera individual. Para lograr la intervención frente a dichos factores de riesgo y así mismo generar la adopción de medidas preventivas correctas, se necesita la actuación mancomunada y programada de profesionales que pertenezcan a diferentes disciplinas.

- **ENFERMEDAD PROFESIONAL**

La enfermedad profesional o laboral es aquella que se contrae como resultante de la exposición a los factores de riesgo inherentes a la diligencia laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar (Dirección de Regulación de la Operación del Aseguramiento en Salud, Riesgos Laborales y Pensiones, s.f).

- **EVALUACIÓN DE RIESGOS**

Se considera evaluación de riesgos al proceso direccionado a medir el nivel de los riesgos que no han sido evitados, encontrando la información suficiente para que la dirección de la organización tenga las condiciones adecuadas para la toma de decisiones oportunas en razón a la necesidad de tomar medidas de prevención y así mismo del tipo de reglas y gestiones que sean necesarias de adoptar para la mitigación o disminución de los riesgos de trabajo presentes en la organización, la evaluación de riesgos es considerada una obligación de la organización y una herramienta principal, para el proceso de prevención de efectos negativos a la salud y la seguridad de los empleados.

Esta tiene como objetivo el identificar los peligros que provienen de las condiciones en las que se trabaja para así poder eliminar de manera inmediata los factores de riesgo que puedan ser suprimidos fácilmente, evaluar aquellos riesgos que no se van a eliminar de manera inmediata y así mismo elaborar una correcta planificación para adoptar medidas de corrección (Moncada S, 2014).

- **RIESGO PSICOSOCIAL**

Los riesgos psicosociales proceden de las insuficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como también de un mínimo contexto social en el trabajo, los cuales pueden producir resultados psicológicos, fisiológico y sociales negativos (Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo., 2018). El riesgo psicosocial se considera a la probabilidad existente de sufrir algún tipo de daño generado por las condiciones existentes en el trabajo que están directamente asociadas con la organización, el contenido del trabajo, y el desempeño de la tarea.

- **FACTORES PSICOSOCIALES**

Son condiciones que se encuentran presentes en el contexto laboral directamente ligadas con la organización del trabajo, el contenido que tiene el trabajo y el logro de la tarea, y que se exhiben con posibilidad para afectar de manera positiva o negativa el desarrollo

del trabajo y la salud del trabajador/a (Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales , 2009) .

En el área de la prevención de los riesgos laborales, se determina como factores psicosociales a aquellos factores riesgosos para la salud que tienen su origen en el entorno de la organización de trabajo, los cuales generan diferentes tipos de respuestas ya sean fisiológicas, emocionales, cognitivas y conductuales las cuales pueden ser precursoras de diferentes tipos de enfermedades en relación a la circunstancia de la intensidad, su frecuencia y duración.

- **CALIDAD DE VIDA LABORAL**

Este concepto debe de ser considerado multidimensional debido a que abarca diversas condiciones relacionadas con el trabajo que son relevantes para la satisfacción, la motivación y el rendimiento laboral (Casas & Co., 2002). La calidad de vida laboral como proceso dinámico y continuo en el que la actividad laboral se configura de manera objetiva y subjetiva, tanto en los aspectos operativos como relacionales. Esta perspectiva trata de reconciliar los aspectos del trabajo relacionados con las experiencias humanas y con los objetivos organizacionales (Granados P., 2011).

Se considera como calidad de vida laboral a la satisfacción profesional y personal que existe en el desempeño de las actividades laborales y en el entorno de trabajo los cuales vienen determinados por algún tipo de gestión, condiciones del área de trabajo, recompensas, interés y atención en razón de las actividades desempeñadas, nivel del logro y autorrealización y desarrollo, de la misma manera el nivel de satisfacción que los trabajadores perciben en el desenvolvimiento de su actividad laboral el cual es proporcionado por diferentes factores psicosociales y de comodidad que la organización les ofrece.

A todo el conjunto más o menos integrado de variables y dimensiones se le denomina calidad de vida laboral: motivación hacia el trabajo; vinculación y necesidad de mantener el equilibrio entre la vida laboral y la vida personal; satisfacción laboral; eficacia y productividad organizacionales; condiciones del entorno socioeconómico; bienestar físico, psicológico y social; relaciones interpersonales; participación del trabajador en el funcionamiento de la organización y en la planificación de sus tareas; autonomía y toma de decisiones de los individuos sobre sus respectivos puestos de trabajo; desarrollo integral del trabajador; estrategias de cambio para conseguir la

optimización de la organización; métodos de gerencia de los recursos humanos; condiciones y medio ambiente de trabajo; el trabajador como recurso y no como un costo empresarial / productivo (Granados P., 2011).

- **CLIMA LABORAL**

Cuando se habla de la percepción de la organización y su medio ambiente de trabajo, se refiere al medio ambiente psicológico, es decir, a su sistema de filtro o estructuración perceptiva. De acuerdo a esa percepción los trabajadores de una empresa efectúan una descripción de los múltiples estímulos que se encuentran actuando sobre los mismos en el mundo del trabajo y que definen su situación laboral, esta atmósfera psicológica de una organización se la designa como el clima organizacional para un individuo (Moreno, 2012).

El clima laboral es considerado como la cualidad intrínseca relativamente duradera de la empresa, el cual está constituido por el comportamiento y la normativa que tienen sus miembros, la cual es percibida por ellos y permite que la organización sea diferente a otras, mientras a la vez va influenciando en la conducta y las actividades de todos quienes la conforman.

- **CARGA MENTAL**

Si el trabajo es eminentemente de esfuerzo físico se habla de "carga física", si, por lo contrario, este conlleva un mayor esfuerzo intelectual nos referimos a "carga mental". El desarrollo y la innovación tecnológica implican, al mismo tiempo que una disminución sosegada de la actividad física en una gran cantidad de puestos de trabajo, la instauración de nuevos puestos en los cuales prevalece la actividad mental. La disminución del esfuerzo físico se ve relacionada en la un gran número de casos a un gran incremento de la cantidad de información que se maneja. Esta carga mental está estipulada por el tipo de información que se maneja y su cantidad en un determinado puesto de trabajo. Dicho de otra manera, un tipo de trabajo mental e intelectual conlleva a que el cerebro reciba mayor cantidad de estímulos a los que tenga que ofrecer respuesta, lo que supone una mayor actividad (Cuixart, 1980).

Esta tiene relación con el contenido y la cantidad de actividades que un empleado debe realizar, de allí nace el término "exigencias". A un alto nivel de tareas que realizar la carga mental será mayor y de la misma forma el nivel de la carga estará ligado al tiempo

en el cual el individuo tendrá para afrontarlas, lo cual podrá generar en el trabajador una situación estresante si este no cuenta con los recursos necesarios para responder a una determinada demanda en el trabajo.

- **APOYO SOCIAL /RECONOCIMIENTO**

"El apoyo social es determinado por la presencia o ausencia concerniente a los recursos de apoyo psicológico que provienen de las personas que tienen una figura significativa, la información que consiente a los individuos creer que tienen preocupación por ellos y los estiman, son queridos y valorados y además corresponden a una malla de comunicación y de obligaciones recíprocas" (Jesús Pérez Bilbao, 1990).

Apoyo social es el conjunto de circunstancias que se desarrollan en las relaciones laborales en lo que relaciona a la valoración de los empleados, este apoyo se manifiesta como un fundamento emocional para el empleado, este puede ser desde la consulta de la opinión del trabajador hasta la participación que este pueda tener en la toma de decisiones, así mismo la apertura para que este tome la iniciativa y muchas otras que generen en el trabajador una sensación de valor y estima hacia él.

- **RITMO DE TRABAJO**

Es el tiempo estándar necesario para la elaboración del trabajo. Los factores más relevantes que tienen la posibilidad de determinar el ritmo en un puesto de trabajo son: trabajar con plazos estrechos, exigencia de apresuramiento en las tareas, reparación de demoras, celeridad automática de la maquinaria, competencia entre colegas, pautas de producción, cantidad de trabajo por realizar, control de jerarquía con presiones de tiempo, etc. (CEOE: Confederación Española de Organizaciones Empresariales, 2016).

El tiempo es considerado un elemento el cual está presente en la parte más esencial del proceso del trabajo, este ritmo manifiesta la velocidad con la que se lleva a cabo la producción con el fin de obtener productos o servicios.

De acuerdo a (Coriat, 2003) "se muestra un incremento del trabajo cuando, con una tecnología invariable, una misma cantidad de empleados puede producir en el mismo tiempo una total mayor de productos o servicios, en este caso el incremento de productos o servicios sólo puede ser resultante del aumento del ritmo de trabajo o, de la baja de los `poros´ y de los tiempo muertos en el intervalo de la producción. Así mismo se puede decir que, por lo contrario, se muestra un crecimiento de la productividad del

trabajo cuando, entre un mismo ritmo de trabajo, el mismo número de empleados puede producir una mayor cantidad de productos o servicios. Los progresos comprobados deben atribuirse entonces a la mayor eficacia técnica de los medios de producción utilizados”.

Por esta razón, el ritmo de trabajo establece un relación entre la cantidad de objetivos obtenidos por una cantidad de trabajadores determinada en un cierto tiempo establecido, cuando este ritmo de trabajo no permite la posibilidad de que exista una permeabilidad que de apertura a que se filtren pequeñas pausas que puedan regular y calmar la fatiga, se generan algunas condiciones las cuales pueden afectar y ocasionar alteraciones a la salud.

- **SATISFACCIÓN LABORAL**

La satisfacción en el trabajo, se puede definir de manera muy genérica, como la actitud general de la persona hacia su trabajo. Los trabajos que las personas desempeñan son mucho más que actividades que realizan, pues además requiere interacción con los colegas y con los gerentes, cumplir con los reglamentos organizacionales así como con sus políticas, cumplir con los estándares de desempeño, sobrevivir con las condiciones de trabajo, entre muchas otras cosas. Con esto lo que se quiere expresar es que la evaluación de la satisfacción de un empleado, es una suma complicada de un número de elementos del trabajo (Hannoun, 2011).

Se considera como satisfacción laboral al nivel de bienestar que disfruta el empleado en razón a su trabajo, ya que son satisfechas diferentes necesidades y el observa la realización de diferentes aspiraciones que el posea, ya sean personal, profesional, social o económico. Esta satisfacción es considerada como una actitud, la cual puede sufrir diferentes tipos de alteraciones en razón a los factores intrínsecos o extrínsecos que experimentes el individuo, es decir esta satisfacción va de acuerdo a la percepción y personalidad de los individuos, de las características del territorio donde vive, del sueldo, de la situación en la que se encuentre y además la oportunidad de ir escalando en si vida profesional lo cual también es una característica importante de la satisfacción laboral.

CAPÍTULO 2

METODOLOGIA

- **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La manera de como las personas trabajan, que tipo de actividad realizan, las maquinarias, los utensilios y herramientas, el tiempo que dura la jornada de trabajo, los ritmos que se les imponen, las sustancias de las que hacen uso, todas ellas de interrelacionan con el trabajador causando un gran cantidad de alteraciones en la salud del mismo. No solo pueden ser los trabajadores de puestos operarios o de trabajos industriales los que están propensos a sufrir alteraciones en su salud, sino cualquier persona que realice una actividad laboral puede verse expuesta a sufrir las consecuencias negativas del área de trabajo.

Como el trabajo es una ocupación que muchas personas realizan de forma cotidiana, las malas condiciones que este pueda conllevar y el peligro a la salud de los procesos del mismo suelen pasar desapercibidos, no son tomados como importantes o muchas de las veces ignorados. Suelen parecer como condiciones comunes y normales de la labor, aun mas cuando la mayoría de estos procesos generan un impacto o un deterioro progresivo en la salud de los individuos, los cuales solo cuando su efecto conlleva a situaciones o lesiones graves o violentas y en el peor de los casos conlleven a la muerte es cuando se hacen manifiestas.

En la actualidad el estudio de estos factores abarcados y relacionados con los riesgos psicológicos que se producen en el entorno laboral está dirigido por una disciplina en particular, disciplina que aborda el estudio de los riesgos en el trabajo, y de la calidad de vida laboral es la Psicología de la Salud Ocupacional (PSO). Su objetivo es que las personas puedan producir, atender a los demás, desarrollarse, y ser valoradas en el ejercicio de su actividad laboral, además de tener la posibilidad de utilizar su talento, sus conocimientos, y sus destrezas y habilidades, como vía para alcanzar un alto

rendimiento, al tiempo que perciben alta satisfacción laboral y bienestar en el trabajo (Gil-Monte, 2012).

Un ambiente saludable y procesos que precautelen la seguridad de los empleados son factores indispensables para que exista una efectividad en los individuos y en el rendimiento de estos hacia la organización, por lo cual la Psicología de la salud ocupacional tiene como objetivo cuidar la salud de los individuos y establecer ambientes saludables. El estudio de estos factores causantes de inestabilidad en la salud de los trabajadores debe ser estudiado e investigado de una manera clara y específica ya que al poder conocer la causa de estos problemas se podrá también generar un proceso de control y mitigación de los llamados riesgos.

Existen diferentes tipos de clasificaciones a nivel mundial utilizadas para plasmar las características de los riesgos psicosociales ya que existen diferentes metodologías que están regidas por distintos enfoques teóricos.

Como ejemplo se puede citar a la clasificación realizada para la Gestión del Riesgo Psicosocial (Bernardo Moreno Jiménez, 2010).

- TIPO DE TRABAJO: tipos de tareas, importancia de tareas, tareas sin sentido, tareas repetitivas, tareas desagradables.
- RITMO DE TRABAJO Y CANTIDAD DE LABORES: Cantidad de trabajo excesivo o muy poco, tiempo determinado que ejerza presión, plazos estrictos.
- CARGA LABORAL: horarios demasiado extendidos o impredecibles, trabajo nocturno, turnos rotativos exigentes.
- INFLUENCIA Y PARTICIPACION: No existe participación en la toma de decisiones, falta de influencia sobre el ritmo o método de trabajo, el entorno y horarios.
- CLIMA LABORAL: mala comunicación en el entorno laboral, poco apoyo en problemas personales, necesidad de definición de los objetivos.
- RELACIONES INTERPERSONALES: relaciones poco productivas e insuficientes, aislamiento, conductas inapropiadas y conflictos.
- DEFINICION DE ROLES: conflictos de roles, responsabilidad sobre individuos, ambigüedad de roles.
- DESARROLLO INDIVIDUAL: poca valoración sobre el trabajo que se realiza, falta de seguridad laboral, exceso o falta de promoción y motivación.

- DOBLE PRESENCIA CASA-TRABAJO: problemas en la interacción y presencia en el hogar y en el trabajo.

Muchos de los riesgos psicosociales exclusivos del área de servicios tienen su origen en el cambio continuo del rol que cumple el empleado. Las actividades cotidianas que están regidas bajo la demanda de otras áreas y así mismo como influyen en el desarrollo de las áreas propias del puesto de trabajo, lo que se solicita en muchas transacciones laborales no es la mediación para la obtención de un objetivo, sino que ese objetivo sean las características individuales del empleado, como su atención, competencia y dedicación.

La labor emocional representa un nuevo tipo de riesgo psicosocial. Muchos de los trabajos que están dirigidos a la prestación de servicios y de asistencia solicitan una alta exigencia en lo que es la regulación de las emociones, aquellas que puedan afectar el desarrollo común de la tarea por eso se encamina a la inhibición de malas emociones o emociones negativas y a forzar todo tipo de expresiones fingidas, lo cual solo da como resultado un desgaste emocional en el día a días del trabajador ya que tiene que expresar de manera forzada lo que no siente.

En la actualidad la labor emocional es fundamental en muchas de las transformaciones que se están dando en el ámbito laboral, y especialmente en la prestación de servicios ya sean públicos o privados los cuales consisten en la demanda de la Institución que exige un esfuerzo total del individuo el cual incluye el equilibrio que debe mantener en la expresión de sus emociones, lo que no solo lo lleva a un requisito de dedicación, esfuerzo o tiempo sino de actitud el que solo generara como resultado un deterioro tanto físico como mental del empleado.

El promover la salud psicosocial en el entorno laboral es impulsar una mejora en la salud pública de la sociedad ya que la mayor cantidad de personas que ya se desenvuelven en el ámbito laboral suelen pasar la mayor parte del tiempo en desvelos en el contexto laboral, o también desarrollando actividades desde sus hogares fuera del tiempo de trabajo. Por tal razón la promoción de la salud y de la misma manera la prevención de los accidentes y enfermedades en el trabajo que tengan relación con los riesgos psicosociales, deben tener la importancia que estos ameritan, la promoción de la seguridad y la salud en el trabajo no solo requiere del cumplimiento de las normativas en materia de seguridad y salud, también se debe promover a que las organizaciones

aporten de manera eficaz a la mejora y el resguardo de la salud mental, el bienestar y la calidad de vida laboral de los individuos que las conforman.

- **FORMULACION DEL PROBLEMA**

- ¿De qué manera influyen los riesgos psicosociales en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Estatal de Milagro?

- **TIPO DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente trabajo investigativo, es de tipo descriptivo y correlacional. Es descriptivo, porque los investigadores recolectaron datos, verificaron hechos y características relevantes del análisis. La esencial particularidad de este trabajo, fue la predicción e identificación de la relación que existe entre los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral.

Es correlacional, porque el estudio de estas variables tiene como principal propósito evaluar la relación que existe entre las dos variables. Se estudió la relación entre los riesgos psicosociales y su influencia en la satisfacción laboral.

- **DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

La investigación se realizó desde un enfoque cuantitativo ya que los dos instrumentos aplicados tienen su propósito de medir la variable en la cantidad probabilística para conocer si existen los riesgos psicosociales y porque permite analizar a través de teorías y conceptos la segunda variable que es la satisfacción laboral para afirmar la relación e influencia que tiene la variable independiente sobre la variable dependiente en la investigación.

- **POBLACIÓN Y MUESTRA**

La población a la cual va dirigida esta investigación es al personal administrativo de la Universidad Estatal de Milagro el cual está conformado por aproximadamente 210 personas divididas en 24 bloques que forman parte de la Cdla. Universitaria, de los cuales se ha procedido a elegir de manera aleatoria un porcentaje medio de muestra en relación a la población, el cual estará constituido por 94 empleados de diferentes

departamentos y áreas así mismo de diferentes edades para poder hallar una aproximación más exacta hacia los resultados que se desean encontrar.

- **MÉTODOS**

- **CUESTIONARIO SUSESSO ISTAS 21 (VERSION BREVE)**

El SUSESSO ISTAS 21 es un instrumento que permite la valoración y medición de los riesgos psicosociales del trabajo. El cuestionario es la adaptación y validación en Chile del cuestionario COPSOQISTAS21, el mismo que a su vez es la traducción y validación que realizó el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de Barcelona (ISTAS) del Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ), desarrollado por el Instituto de Salud y Ambiente Laboral de Dinamarca. Existen dos versiones, la versión completa está conformada por 142 preguntas agrupadas en 19 subdimensiones y 5 dimensiones. La versión breve solo contiene 20 preguntas agrupadas en las mismas dimensiones del cuestionario completo, más edad, sexo y las que permiten identificar las unidades de análisis (T, Franco, & G., 2016).

El cuestionario SUSESSO-ISTAS 21, versión breve, está estructurado para su uso en cualquier tipo de empresa o grupos de trabajo, la utilización del mismo no necesita de la dirección o participación de expertos y puede ser aplicado a empresas pequeñas. Este cuestionario también puede ser aplicado a empresas grandes con el propósito de obtener una imagen global y general del nivel de riesgo existente en la empresa, lo cual permitirá la formación y el diseño de políticas de prevención.

Contiene 20 preguntas de riesgo psicosocial, una por cada subdimensión, que se agrupan en cinco dimensiones mayores. Debe tenerse presente que no posee la capacidad de establecer de manera rigurosa los niveles de riesgo que sí posee la Versión Completa. Por eso, se sugiere su uso como tamizaje, y en el caso de que se decida realizar una intervención, se recomienda complementarla con técnicas cualitativas, como entrevistas personalizadas o grupos focales, o bien tomarse la decisión de aplicar la Versión Completa. Este cuestionario incluye 20 preguntas, una por cada dimensión contenida en la segunda parte del Cuestionario SUSESSO – ISTAS 21, y al igual que en la versión completa de este, estas preguntas puedan abarcar el mayor porcentaje posible de la diversidad de riesgos psicosociales del mundo del empleo actual. Este cuestionario fue sometido a un proceso de validación similar al de la Versión Completa, de esa

manera se definió cuáles preguntas debían estar en esta Versión Breve (T, Franco, & G., 2016).

➤ **ESCALA DE SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO- MANUALPOR TEVNI
GRAJALES Y EDGAR ARAYA**

La escala de satisfacción en el trabajo consiste en un valor variado por los valores de respuestas dadas a un agregado de declaraciones. Se sugiere utilizar en trabajos de indagación de encuesta como una medida de actitud respecto a conjunto de personas. Su aplicación puede ser tanto en grupo como de manera individual y se espera que la persona responda conforme su realidad personal. Este instrumento se aplicó en 1999 a profesores y empleados de tiempo completo que trabajan en instituciones educativas de nivel superior dependientes patrocinadas por la Iglesia Adventista del Séptimo Día y ubicadas en Latinoamérica y España.

Se sugiere que el individuo que administra el instrumento no sea un inspector o de mando directo sobre los individuos que la realizan. Para un mayor grado de efectividad al aplicar el instrumento es sustancial garantizar el anonimato y la confidencialidad. El tiempo solicitado para responder es de entre 5 y 10 minutos. Cada una de las declaraciones tiene cinco posibles valores de contestación según la siguiente escala de acuerdo o asentimiento (Grajales & Araya, 1999).

Ya realizada la suma global por cada persona se deberá obtener una puntuación total entre 22 como el nivel más bajo de satisfacción y 110 siendo este el mayor nivel de satisfacción laboral.

• **OBJETIVOS**

➤ **OBJETIVO GENERAL**

Determinar la influencia que tienen los riesgos psicosociales sobre la satisfacción laboral en el personal administrativo de la UNEMI

➤ **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Definir en qué nivel se encuentran presente las dimensiones de riesgos psicosociales en las actividades laborales del personal administrativo de la Universidad Estatal de Milagro.

- Identificar el nivel de satisfacción presente en las actividades que desarrollan el personal administrativo de la Universidad Estatal de Milagro.
- Correlacionar los factores de riesgos psicosociales y los factores de satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Estatal de Milagro.

- **LA HIPÓTESIS**

- **HIPOTESIS GENERAL**

Los riesgos psicosociales influyen de manera directa en la satisfacción laboral en el personal administrativo de la UNEMI?

- **HIPOTESIS ESPECÍFICAS**

- Existe la presencia de riesgos psicosociales en las actividades que desarrolla el personal administrativo de la Universidad Estatal de Milagro.
- En las actividades que desarrollan el personal administrativo de la Universidad Estatal de Milagro existen satisfacción.
- Los factores de riesgo psicosociales que existen en la Universidad Estatal de Milagro tienen una correlación con los factores de satisfacción presentes en la misma.

- **VARIABLES: CONCEPTUALIZACIÓN/ OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.**

- **RIESGOS PSICOSOCIALES**

Se considera como riesgo psicosocial a las condiciones que se encuentran presentes en el entorno laboral las cuales se encuentran directamente relacionadas con la organización que posee el trabajo, el contenido que conlleva el puesto de trabajo, la manera de cómo se realice la tarea y el entorno laboral, los cuales tienen la posibilidad de causar un efecto negativo en el desarrollo de la labor y al estado de salud y bienestar de las personas que laboran en la organización, los riesgos psicosociales son la causa principal de las enfermedades profesionales y de los accidentes laborales.

Estos riesgos son originados a causa de diferentes aspectos en las condiciones que existen y la organización que posea el trabajo, cuando estos se producen ocasionan un gran efecto en la salud de los trabajadores por medio de mecanismos tanto físicos como psicológicos.

Los riesgos psicosociales son originados por diferentes motivos (Gil-Monte, SCIELO, 2012) :

- Las características que posea la tarea.
- Las características que tiene la organización.
- Las características propias del empleo.
- El tipo de organización y el tiempo que demanda el trabajo.

➤ **SATISFACCION LABORAL**

Se considera como satisfacción laboral al grado de conformidad que existe en un individuo en relación a su entorno laboral, la satisfacción laboral incluye algunas características que están implícitas en ella como lo son, la cantidad de la remuneración recibida, el tipo de labor que se desempeña, las relaciones interpersonales, la seguridad e higiene laboral, etc. Esta satisfacción tiene un grado de incidencia en la actitud del empleado frente a sus responsabilidades, puede decirse que esta satisfacción nace en razón de la justificación que existe entre la realidad del trabajo y de las expectativas que tenga el individuo.

Por otra parte estas llamadas expectativas nacen por medio de comparaciones con las características de otros empleados o con empleos anteriores, si un individuo desde su perspectiva piensa que está en un nivel más bajo de beneficios en respecto a sus compañeros, el nivel de satisfacción laboral que este posea descenderá de la misma manera como cuando él cree que su anterior trabajo le ofrecía mayores y mejores beneficios.

Si existe un mayor grado de satisfacción se considera que existe un mayor compromiso del empleado hacia sus tareas, por l contrario cuando el nivel de satisfacción es bajo, el empleado no puede sentir el grado de responsabilidad con mucha intensidad y no se esfuerza lo necesario para desempeñar su actividad.

➤ **RIESGOS PSICOSOCIALES Y SATISFACCION LABORAL**

Cuando se considera hablar de alguna de las dos variables de esta investigación tanto la dependiente como la independiente, surge la incógnita de que si alguna de estas tienen una relación por la similitud que existe en sus conceptos, es correcto establecer que la perspectiva de estudio que tienen ambas, buscan un objetivo diferente pero que en el camino que recorren entrelazan conceptos que hacen que la una dependa en ciertos momentos de la otra, nuestra variable independiente tiene como objetivo el estudio de aquellos factores que son los causantes de que en el entorno de trabajo existan las posibilidades de sufrir diferentes tipos de situaciones que ocasionen un riesgo o un deterioro en la salud psicológica de los trabajadores, estos factores son los que podrán determinar si un lugar de trabajo es seguro para laborar, así mismo si estos factores afectan a una o todas las áreas del ser humano o a unas cuantas, cuando estos factores se encuentran presentes, el nivel de como el trabajador perciba su trabajo se ira tornando negativo ya que si el trabajador no cuenta con acciones que aseguren la no existencia de estos factores de riesgos psicosociales, su interés y el concepto que él tenga sobre sus labores sufrirá un giro en el cual el perciba a su trabajo como un lugar que le ocasiona, desesperación y desgaste en su psiquis, este concepto que el trabajador pueda tener de su área de trabajo es el principal factor influyente en que exista en el empleado un grado ya sea de satisfacción o insatisfacción en su trabajo ya que la satisfacción está dirigida a explicar cómo el individuo desde su perspectiva se siente bien o mal en su trabajo y así mismo si este considera a su trabajo como un lugar correcto y ameno para trabajar, es así como a través de esta investigación buscaremos identificar si en la Universidad Estatal de milagro, encontramos presentes estos factores de riesgos psicosociales y como estos están influyendo en la satisfacción laboral de su personal administrativo.

CAPÍTULO 3

RESULTADOS OBTENIDOS

- ANÁLISIS ESTADÍSTICOS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS POR CADA INSTRUMENTO
- CUESTIONARIO SUSESSO ISTAS 21 (VERSION BREVE).

DIMENSION DE EXIGENCIAS PSICOLOGICAS

Estadísticos

N	Válido	94
	Perdidos	0
Media		1,90
Mediana		2,00
Moda		2
Desviación estándar		,791
Varianza		,625

Tabla 1 DIMENSION EXIGENCIAS PSICOLOGICAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	34	36,2	36,2	36,2
	MEDIO	35	37,2	37,2	73,4
	ALTO	25	26,6	26,6	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

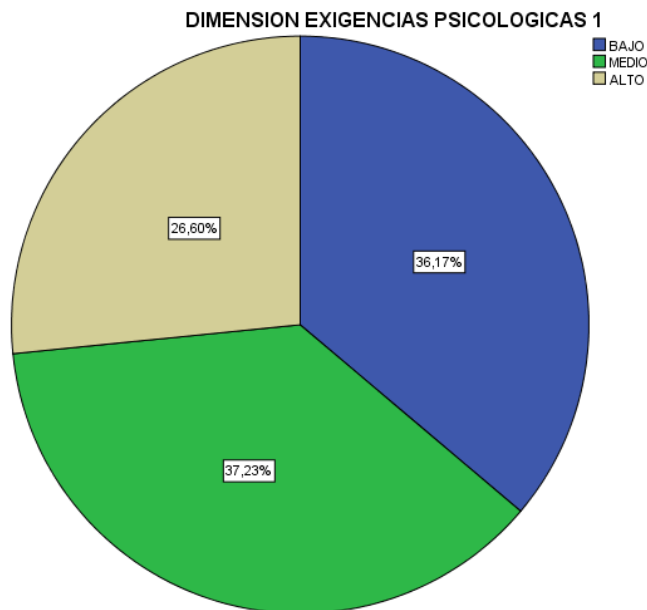


Grafico 1 DIMENSION EXIGENCIAS PSICOLOGICAS

En la primera dimension analizada del cuestionario SUCESO ISTAS se pudo determinar que las exigencias psicologicas que se presentan en el personal administrativo de la Universidad Estatal de Milagro manifiestan una predominancia media ya que se obtuvo un 37,23% que considera que los riesgos que presenta esta dimension son nivel medio, seguido por un 36,17% de nivel bajo y un 26,60% de nivel alto lo que demuestra que la poblacion a quien fue dirigida la investigacion considera que en sus puestos de trabajo existe un nivel medio de riesgo que se encuentran expuestos en relacion a las exigencias psicologicas.

DIMENSION DE TRABAJO ACTIVO Y DESARROLLO DE HABILIDADES

Estadísticos

DIMENSION TRABAJO ACTIVO Y
DESARROLLO DE HABILIDADES 1

N	Válido	94
	Perdidos	0
Media		1,77
Mediana		2,00
Moda		1
Desviación estándar		,768
Varianza		,590

Tabla 2 DIMENSION TRABAJO ACTIVO Y DESARROLLO DE HABILIDADES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	41	43,6	43,6	43,6
	MEDIO	34	36,2	36,2	79,8
	ALTO	19	20,2	20,2	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

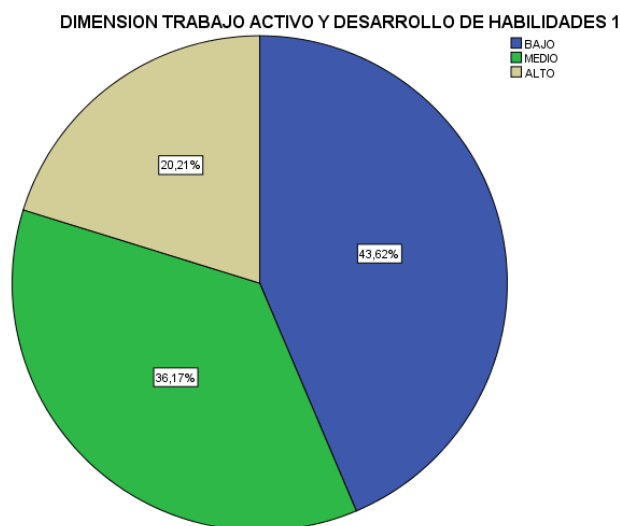


Gráfico 2 DIMENSION TRABAJO ACTIVO Y DESARROLLO DE HABILIDADES

En la segunda dimensión analizada la cual es la del trabajo activo y el desarrollo de habilidades se puede observar que el nivel predominante de los factores de riesgos de esta dimensión es bajo expresado con un 43,62% de la población seguido de un 36,17% de la que percibe que el nivel de riesgos es medio y un 20,21% que manifiesta que el riesgo al que ellos se encuentran expuestos es alto.

DIMENSIÓN APOYO SOCIAL EN LA EMPRESA Y CALIDAD DE LIDERAZGO

Estadísticos

N	Válido	94
	Perdidos	0
Media		2,10
Mediana		2,00
Moda		3
Desviación estándar		,843
Varianza		,711

Tabla 3 DIMENSION DE APOYO SOCIAL EN LA EMPRESA Y CALIDAD DE LIDERAZGO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	29	30,9	30,9	30,9
	MEDIO	27	28,7	28,7	59,6
	ALTO	38	40,4	40,4	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

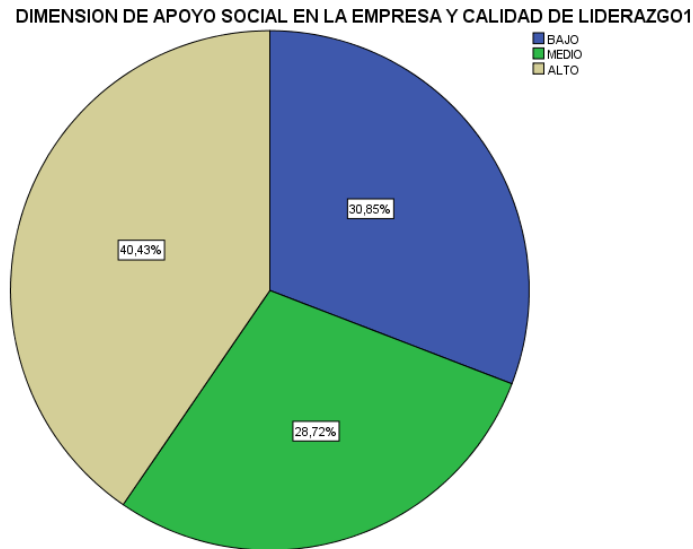


Gráfico 3 DIMENSION DE APOYO SOCIAL EN LA EMPRESA Y CALIDAD DE LIDERAZGO

En la presente dimensión de apoyo social y calidad de liderazgo la cual está expuesta por diferentes factores de riesgo que la componen se observa que la población manifiesta que el nivel de riesgo que presenta esta dimensión es alto en un 40,43% seguido por el 30,85% que considera que el riesgo presente es bajo y por ultimo un 28,72% que considera que el riesgo es medio.

DIMENSIÓN COMPENSACIONES

Estadísticos

N	Válido	94
	Perdidos	0
Media		2,02
Mediana		2,00
Moda		2
Desviación estándar		,762
Varianza		,580

Tabla 4 DIMENSION DE COMPENSACIONES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	26	27,7	27,7	27,7
	MEDIO	40	42,6	42,6	70,2
	ALTO	28	29,8	29,8	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

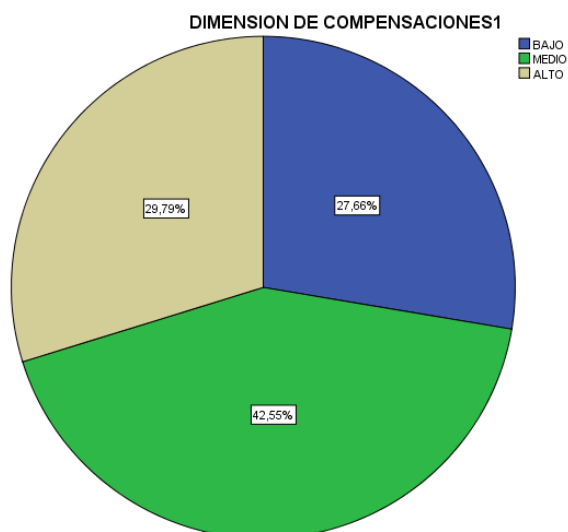


Grafico 4 DIMENSION DE COMPENSACIONES

En la dimensión de compensaciones se encuentra que desde la perspectiva de la población existe una presencia de riesgo en relación a los factores que manifiesta esta dimensión de un nivel medio con un 42,55%, seguido por un 29,79% que considera que el nivel de riesgo presente en esta dimensión es alto y por ultimo un 27,66% que considera que el nivel de riesgo presente es bajo.

DIMENSIÓN DE DOBLE PRESENCIA

Estadísticos

DIMENSION DE DOBLE PRESENCIA1		
N	Válido	94
	Perdidos	0
Media		2,15
Mediana		2,00
Moda		3
Desviación estándar		,829
Varianza		,687

Tabla 5 DIMENSION DE DOBLE PRESENCIA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	26	27,7	27,7	27,7
	MEDIO	28	29,8	29,8	57,4
	ALTO	40	42,6	42,6	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

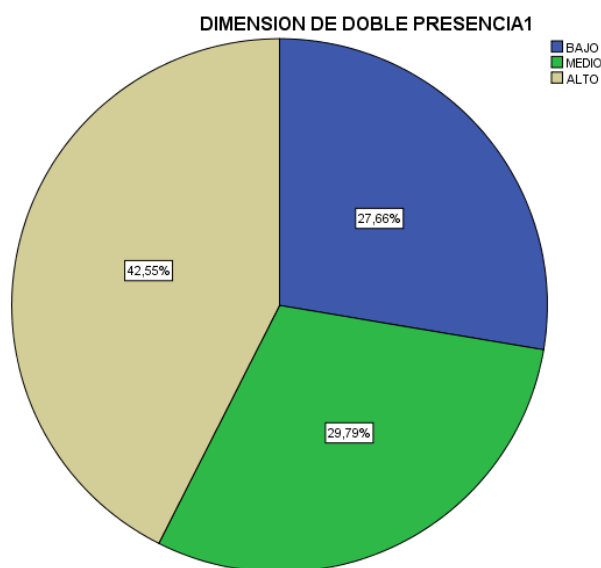


Grafico 5 DIMENSION DE DOBLE PRESENCIA

La última dimensión que está dirigida a la doble presencia que cumple la muestra la cual es considerada por un 42,55% como un nivel alto de riesgo, seguido por un 29,79% que manifiesta que el riesgo que presenta esta dimensión es medio y por último un 27,66% el cual expresa que el nivel presente de riesgo en esta dimensión es bajo.

➤ **ESCALA DE SATISFACCION LABORAL**

Estadísticos

N	Válido	94
	Perdidos	0
Media		2,09
Mediana		2,00
Moda		2
Desviación estándar		,281
Varianza		,079

Tabla 6 ESCALA DE SATISFACCION LABORAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	86	91,5	91,5	91,5
	ALTO	8	8,5	8,5	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

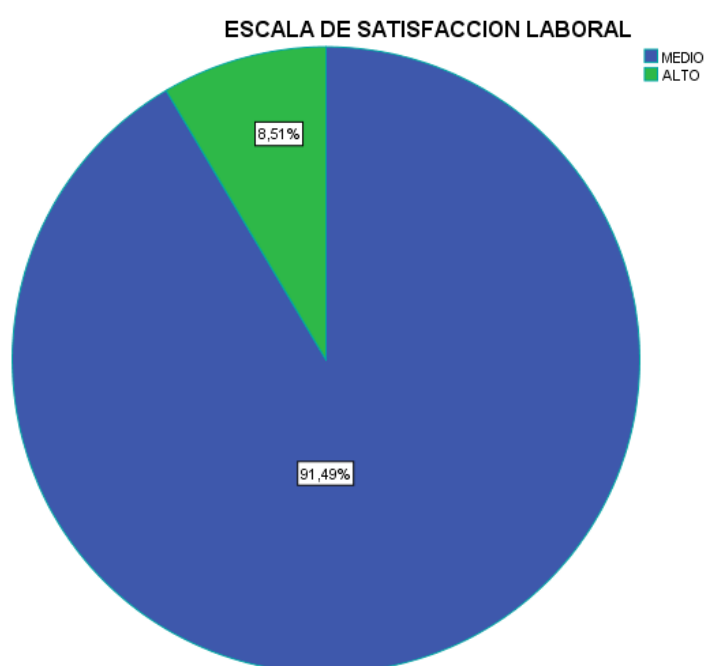


Gráfico 6 ESCALA DE SATISFACCION LABORAL

Al analizar los resultados expresados por la muestra en la escala de satisfacción aplicada a ellos, se pudo determinar que el nivel que manifiestan en relación a los factores que componen esta prueba es medio ya que este criterio fue afirmado por un 91,49% de quienes demostraron a través de los resultados obtenidos que ellos perciben en relación a las características que componen sus puestos de trabajo según el criterio de la prueba que el nivel de satisfacción al que están expuestos en su puesto de trabajo es el antes mencionado y así mismo existe un 8,52% de la muestra que cree que el nivel de satisfacción presentes en sus puestos de trabajo es alto.

Tabla 7 CORRELACIONES

		Correlaciones										
		DESARROLLO PROFESIONAL	RELACION CON LE JEFE	RELACION CON COMPAÑEROS	DESARROLLO DE LA FUNCION	PERTENENCIA	CONDICIONES FISICAS	Dimensión Exigencias Psicológicas	Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades	Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo	Dimensión Compensaciones	Dimensión de Doble Presencia
DESARROLLO PROFESIONAL	Correlación de Pearson	1	,067	,546**	-,140	-,216*	,173	-,083	-,296**	-,415**	-,302**	,016
	Sig. (bilateral)		,522	,000	,180	,036	,096	,429	,004	,000	,003	,880
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
RELACION CON LE JEFE	Correlación de Pearson	,067	1	,138	,447**	,260*	,135	,260*	-,120	-,013	,015	,126
	Sig. (bilateral)	,522		,184	,000	,011	,194	,011	,249	,903	,882	,226
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
RELACION CON COMPAÑEROS	Correlación de Pearson	,546**	,138	1	-,026	-,046	,357**	-,157	-,283**	-,333**	-,361**	-,182
	Sig. (bilateral)	,000	,184		,801	,658	,000	,130	,006	,001	,000	,079
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
DESARROLLO DE LA FUNCION	Correlación de Pearson	-,140	,447**	-,026	1	,496**	,061	,182	,137	,338**	,161	,050
	Sig. (bilateral)	,180	,000	,801		,000	,560	,080	,188	,001	,121	,632
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
PERTENENCIA	Correlación de Pearson	-,216*	,260*	-,046	,496**	1	-,056	,204*	,389**	,312**	,390**	-,081
	Sig. (bilateral)	,036	,011	,658	,000		,589	,048	,000	,002	,000	,439
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
CONDICIONES FISICAS	Correlación de Pearson	,173	,135	,357**	,061	-,056	1	-,037	-,332**	-,188	-,305**	-,102
	Sig. (bilateral)	,096	,194	,000	,560	,589		,726	,001	,069	,003	,328
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
Dimensión Exigencias Psicológicas	Correlación de Pearson	-,083	,260*	-,157	,182	,204*	-,037	1	-,113	,222*	,098	,328**
	Sig. (bilateral)	,429	,011	,130	,080	,048	,726		,277	,032	,350	,001
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades	Correlación de Pearson	-,296**	-,120	-,283**	,137	,389**	-,332**	-,113	1	,370**	,405**	-,077
	Sig. (bilateral)	,004	,249	,006	,188	,000	,001	,277		,000	,000	,458
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo	Correlación de Pearson	-,415**	-,013	-,333**	,338**	,312**	-,188	,222*	,370**	1	,511**	-,029
	Sig. (bilateral)	,000	,903	,001	,001	,002	,069	,032	,000		,000	,784
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
Dimensión Compensaciones	Correlación de Pearson	-,302**	,015	-,361**	,161	,390**	-,305**	,098	,405**	,511**	1	,079
	Sig. (bilateral)	,003	,882	,000	,121	,000	,003	,350	,000	,000		,450
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
Dimensión de Doble Presencia	Correlación de Pearson	,016	,126	-,182	,050	-,081	-,102	,328**	-,077	-,029	,079	1
	Sig. (bilateral)	,880	,226	,079	,632	,439	,328	,001	,458	,784	,450	
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94

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

CORRELACION DE LOS RESULTADOS

Según los resultados de los instrumentos los cuales fueron calificados de manera global para la obtención de los primeros objetivos, como un valor total por dimensiones en el primer instrumentos y un valor total por todos los ítems en el segundo, para la correlación de los resultados de los dos instrumentos utilizados se los dividió a ambos en las dimensiones que los componen según su origen para ser evaluados para la correlación en razón al valor dado en sus respuestas individuales, por lo cual se llegó a obtener que la correlación existente entre las dimensiones que componen cada instrumentos son las siguientes:

➤ CUESTIONARIO SUSESSO ISTAS 21 (VERSION BREVE).

- Encontramos que entre la **Dimensión de Exigencias psicológicas** y la **Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo** encontramos que su valor de sig. Bilateral es de ,032 lo cual expresa que existe un nivel de correlación de Pearson entre estas dimensiones el cual es **normal** de ,222.
- Encontramos que entre la **Dimensión de Exigencias psicológicas** y la **Dimensión de Doble Presencia** encontramos que su valor de sig. Bilateral es de ,001 lo cual expresa que existe un nivel de correlación de Pearson entre estas dimensiones el cual es **alto** de ,328.
- Encontramos que entre la **Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades** y la **Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo** encontramos que su valor de sig. Bilateral es de ,000 lo cual expresa que existe un nivel de correlación de Pearson entre estas dimensiones el cual es **alto** de ,370.
- Encontramos que entre la **Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades** y la **Dimensión Compensaciones** encontramos que su valor de sig. Bilateral es de ,000 lo cual expresa que existe un nivel de correlación de Pearson entre estas dimensiones el cual es **alto** de ,405.
- Encontramos que entre la **Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo** y la **Dimensión Compensaciones** encontramos que su valor de sig. Bilateral es de ,000 lo cual expresa que existe un nivel de correlación de Pearson entre estas dimensiones el cual es **alto** de ,511.

➤ **ESCALA DE SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO- MANUALPOR TEVNI GRAJALES Y EDGAR ARAYA**

- Encontramos que entre la **DIMENSIÓN DESARROLLO PROFESIONAL** y la **DIMENSIÓN RELACION CON COMPAÑEROS** su valor de sig. Bilateral es de **,000** lo cual expresa que existe un nivel de correlación de Pearson entre estas dimensiones el cual es **alto** de **,546**.
- Encontramos que entre la **DIMENSIÓN DESARROLLO PROFESIONAL** y la **DIMENSIÓN PERTENENCIA** su valor de sig. Bilateral es de **,036** lo cual expresa que existe un nivel negativo de correlación de Pearson entre estas dimensiones el cual es **normal** de **-,216**.
- Encontramos que entre la **DIMENSIÓN RELACION CON LE JEFE** y la **DIMENSIÓN DESARROLLO DE LA FUNCION** su valor de sig. Bilateral es de **,000** lo cual expresa que existe un nivel de correlación de Pearson entre estas dimensiones el cual es **alto** de **,447**.
- Encontramos que entre la **DIMENSIÓN RELACION CON LE JEFE** y la **DIMENSIÓN PERTENENCIA** su valor de sig. Bilateral es de **,011** lo cual expresa que existe un nivel de correlación de Pearson entre estas dimensiones el cual es **normal** de **,260**.
- Encontramos que entre la **DIMENSIÓN RELACION CON COMPAÑEROS** y la **DIMENSIÓN CONDICIONES FISICAS** su valor de sig. Bilateral es de **,000** lo cual expresa que existe un nivel de correlación de Pearson entre estas dimensiones el cual es **alto** de **,357**.
- Encontramos que entre la **DIMENSIÓN DESARROLLO DE LA FUNCION** y la **DIMENSIÓN PERTENENCIA** su valor de sig. Bilateral es de **,000** lo cual expresa que existe un nivel de correlación de Pearson entre estas dimensiones el cual es **alto** de **,496**.

➤ **CORRELACION DE LOS RESULTADOS DE LAS DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO SUSESSO ISTAS 21 (VERSION BREVE) Y ESCALA DE SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO- MANUALPOR TEVNI GRAJALES Y EDGAR ARAYA**

- Encontramos que entre la **Dimensión Exigencias Psicológicas** y la **DIMENSIÓN RELACION CON LE JEFE** su valor de sig. Bilateral es de **,011** lo cual expresa que existe un nivel de correlación de Pearson entre estas dimensiones el cual es **normal** de **,260**.
- Encontramos que entre la **Dimensión Exigencias Psicológicas** y la **DIMENSIÓN PERTENENCIA** su valor de sig. Bilateral es de **,048** lo cual expresa que existe un nivel de correlación de Pearson entre estas dimensiones el cual es **normal** de **,204**.
- Encontramos que entre la **Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades** y la **DIMENSIÓN DESARROLLO PROFESIONAL** su valor de sig. Bilateral es de **,004** lo cual expresa que existe un nivel negativo de correlación de Pearson entre estas dimensiones el cual es **alto** de **-,296**.
- Encontramos que entre la **Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades** y la **DIMENSIÓN RELACION CON COMPAÑEROS** su valor de sig. Bilateral es de **,006** lo cual expresa que existe un nivel negativo de correlación de Pearson entre estas dimensiones el cual es **alto** de **-,283**.
- Encontramos que entre la **Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades** y la **DIMENSIÓN PERTENENCIA** su valor de sig. Bilateral es de **,000** lo cual expresa que existe un nivel de correlación de Pearson entre estas dimensiones el cual es **alto** de **,389**.
- Encontramos que entre la **Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades** y la **DIMENSIÓN CONDICIONES FISICAS** su valor de sig. Bilateral es de **,001** lo cual expresa que existe un nivel negativo de correlación de Pearson entre estas dimensiones el cual es **alto** de **-,332**.
- Encontramos que entre la **Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo** y la **DIMENSIÓN DESARROLLO PROFESIONAL** su valor de sig. Bilateral es de **,000** lo cual expresa que existe un nivel negativo de correlación de Pearson entre estas dimensiones el cual es **alto** de **-,415**.

- Encontramos que entre la **Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo** y la **DIMENSIÓN RELACION CON COMPAÑEROS** su valor de sig. Bilateral es de **,001** lo cual expresa que existe un nivel negativo de correlación de Pearson entre estas dimensiones el cual es **alto** de **-,333**.
- Encontramos que entre la **Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo** y la **DIMENSIÓN DESARROLLO DE LA FUNCION** su valor de sig. Bilateral es de **,001** lo cual expresa que existe un nivel de correlación de Pearson entre estas dimensiones el cual es **alto** de **,338**.
- Encontramos que entre la **Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo** y la **DIMENSIÓN PERTENENCIA** su valor de sig. Bilateral es de **,002** lo cual expresa que existe un nivel de correlación de Pearson entre estas dimensiones el cual es **alto** de **,312**.
- Encontramos que entre la **Dimensión Compensaciones** y la **DIMENSIÓN DESARROLLO PROFESIONAL** su valor de sig. Bilateral es de **,003** lo cual expresa que existe un nivel negativo de correlación de Pearson entre estas dimensiones el cual es **alto** de **-,302**.
- Encontramos que entre la **Dimensión Compensaciones** y la **DIMENSIÓN RELACION CON COMPAÑEROS** su valor de sig. Bilateral es de **,000** lo cual expresa que existe un nivel negativo de correlación de Pearson entre estas dimensiones el cual es **alto** de **-,361**.
- Encontramos que entre la **Dimensión Compensaciones** y la **DIMENSIÓN PERTENENCIA** su valor de sig. Bilateral es de **,000** lo cual expresa que existe un nivel de correlación de Pearson entre estas dimensiones el cual es **alto** de **,390**.
- Encontramos que entre la **Dimensión Compensaciones** y la **DIMENSIÓN CONDICIONES FISICAS** su valor de sig. Bilateral es de **,003** lo cual expresa que existe un nivel negativo de correlación de Pearson entre estas dimensiones el cual es **alto** de **-,305**.

CAPÍTULO 4

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- **CONCLUSIONES**

A través de los resultados obtenidos por parte de los instrumentos aplicados en este proceso investigativo se pudo determinar que en relación a la variable independiente de esta investigación el primer instrumento utilizado arrojó en sus 5 dimensiones un resultado de presencia de riesgos psicosociales medio para la primera dimensión con un 37,23%, un resultado bajo con el 43,62% en su segunda dimensión, un porcentaje alto con el 40,43% en la tercera dimensión, un porcentaje medio con un 42,55 en su cuarta dimensión y por último un porcentaje alto con el 42,55% en su última dimensión, todas ellas relacionadas a la presencia de riesgos psicosociales en la organización, lo cual basando en el número mayor de porcentajes altos, medios y bajos podemos deducir que el nivel probable de riesgo que se encuentra presente en las labores que cumple el personal administrativo de la Universidad Estatal de Milagro es MEDIO-ALTO lo cual despeja la incógnita en la cual fue basada la primera hipótesis y así mismo el alcance del primer objetivo demostrando que si existe presencia de riesgos psicosociales en esta institución. De la misma manera el análisis de los resultados obtenidos por el segundo instrumento que estaba basado en la variable dependiente de la investigación pudo demostrar a través de porcentajes estadísticos que el nivel de satisfacción predominante hallado es medio en un 91,49% lo cual demuestra la existencia de satisfacción laboral dando de tal manera una respuesta afirmativa a la incógnita planteada en la segunda hipótesis y así mismo dando como obtenido el segundo objetivo de la investigación ya que podemos concluir en relación a estos resultados que si existe en un nivel medio satisfacción laboral. Y por último y de igual manera importante, los resultados arrojados mediante el proceso de correlación de las variables pudo determinar que el nivel de relación hallada en las dimensiones del primer instrumento y el segundo presentaban un alto nivel de correlación por lo cual se deduce que los resultados que arrojó el primer instrumento el cual afirmó la existencia de riesgos psicosociales en las labores que cumple el personal administrativo de la institución dan como resultado en los porcentajes estadísticos de sus respuestas que este nivel medio hallado en los riesgos

psicosociales generan un nivel de influencia predominante en la satisfacción laboral que existe en los mismos dando como resultado la respuesta a la tercera hipótesis y así mismo la obtención del último objetivo el cual pretendía justificar la existencia de satisfacción laboral en relación a los riesgos psicosociales el cual dio como resultante afirmativo.

- **RECOMENDACIONES**

El promover la salud psicosocial en el entorno laboral es impulsar una mejora en la salud pública de la sociedad ya que la mayor cantidad de personas que ya se desenvuelven en el ámbito laboral suelen pasar la mayor parte del tiempo en desvelos en el contexto laboral, o también desarrollando actividades desde sus hogares fuera del tiempo de trabajo. Por tal razón la promoción de la salud y de la misma manera la prevención de los accidentes y enfermedades en el trabajo que tengan relación con los riesgos psicosociales en la Universidad Estatal de Milagro deben tener la importancia que estos ameritan, la promoción de la seguridad y la salud en el trabajo no solo requiere del cumplimiento de las normativas en materia de seguridad y salud, también se debe promover a que las organizaciones aporten de manera eficaz a la mejora y el resguardo de la salud mental, el bienestar y la calidad de vida laboral de los individuos que las conforman.

BIBLIOGRAFÍA

- (INSHT) Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2015). *INSHT*. Recuperado el 28 de 08 de 2012, de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/ntp-1056w.pdf>
- Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo. (2018). *OSHA, EUROPA*. Recuperado el 28 de 09 de 2018, de <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>
- Astorga, C. M. (2012). *Una psicología en el ámbito laboral*. España: Salamanca : Amarú, D.L. 2012.
- Betancourt, O. (1999). *SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO*. QUITO: Arco Iris.
- Cavalcante Silva, J. J. (26 de 11 de 2004). *TESIS DOCTORALES EN RED*. Recuperado el 18 de 09 de 2018, de <https://www.tdx.cat/handle/10803/5042>

- CEOE: Confederación Española de Organizaciones Empresariales. (2016). *CEOE*. Recuperado el 28 de 09 de 2018, de <https://prl.ceoe.es/es/public/pages/glosario>
- Coriat, B. (2003). *Oficina Nacional del Servicio Civil*. Recuperado el 30 de 09 de 2018, de ONSC: https://www.onsc.gub.uy/enap/images/stories/MATERIAL_DE_CURSOS/Corial_-_El_taller_y_el_cronmetro.pdf
- Correa, F. L. (05 de 2012). *Universidad Fasta*. Recuperado el 11 de 09 de 2018, de Ufasta: http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/391/2012_AD_003.pdf?sequence=1
- Cuixart, C. N. (1980). *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo*. Recuperado el 29 de 09 de 2018, de INSHT: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/101a200/ntp_179.pdf
- DELGADILLO, K. S. (11 de 2013). *UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN*. Recuperado el 19 de 09 de 2018, de UANL: <http://eprints.uanl.mx/3634/1/1080256519.pdf>
- Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales . (2009). Recuperado el 29 de 09 de 2018, de http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones_new/files_riesgospsicosocialesand/publication.pdf
- Díaz-Cabrera, D., Isla-Díaz, R., Rolo-González, G., Villegas-Velásquez, O., & RamosSapena. (2008). LA SALUD Y LA SEGURIDAD ORGANIZACIONAL DESDE UNA PERSPECTIVA INTEGRADORA. *Papeles del Psicólogo*, 83-91.
- Dirección de Regulación de la Operación del Aseguramiento en Salud, Riesgos Laborales y Pensiones. (s.f.). *Ministerio de Salud y Protección Social Colombia*. Recuperado el 24 de 09 de 2018, de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VP/DOA/RL/Aseguramiento%20en%20riesgos%20laborales.pdf>
- Gil-Monte, P. R. (30 de 05 de 2012). *Scielo*. Recuperado el 2018 de 09 de 10, de https://www.scielo.org/scielo.php?pid=S1726-46342012000200012&script=sci_arttext&tlng=es
- Grajales, T., & Araya, E. (1999). *Tgrajales*. Recuperado el 25 de 09 de 2018, de <http://www.tgrajales.net/satisftrab-a.pdf>
- Jesús Pérez Bilbao, F. M. (1990). *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo* . Recuperado el 29 de 09 de 2018, de INSHT: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_439.pdf
- Leka, S., & Houdmont, J. (2010). *Occupational Health Psychology*. UNITED KINGDOM: Wiley-Blackwell.
- López, M. C., & Ureña, Y. U. (10 de 2014). *INVASSAT*. Recuperado el 20 de 09 de 2018, de <http://www.invassat.gva.es/documents/161660384/161741761/BENLLOCH+LO>

PEZ++Mari+Cruz%3B%20URE%C3%91A+URE%C3%91A++Yolanda++2014+.+El+Trabajo+y+la+Salud++los+riesgos+profesionales.+Factores+de+riesgo/d232ee00-4aaf-4a80-afc4-3d47f9f9992e

- Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad*. Colombia: Diaz Santos.
- Moncada S, L. C.-I. (2014). *Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud*. Recuperado el 30 de 09 de 2018, de ISTAS:
[http://www.istas.net/copsoq/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%20\(24-07-2014\).pdf](http://www.istas.net/copsoq/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%20(24-07-2014).pdf)
- OIT. (09 de 08 de 2004). *Organizacion Internacional de Trabajo*. Recuperado el 20 de 09 de 2018, de https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_LIM_653_SP/lang--es/index.htm
- OIT. (21 de octubre de 2013). *Organizacion internacional del trabajo*. Recuperado el 24 de 08 de 2018, de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf
- Olmo, Y. C. (2013). *UNILEON*. Recuperado el 08 de 09 de 2018, de <https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/4264/motivacion%20laboral.pdf?sequence=1>
- OMS. (1984). *Organizacion Panamericana de la Salud*. Recuperado el 20 de 09 de 2018, de https://www.paho.org/arg/index.php?option=com_content&view=article&id=28:preguntas-frecuentes&Itemid=142
- OSHA. (2007). *Resumen del Informe Anual*. Luxemburgo: osha.
- Pickup, L., Wilson, J. R., Norris, B. J., Mitchell, L., & Morrisroe, G. (2005). The Integrated Workload Scale (IWS): A new self-report tool. *Applied Ergonomics*, 681–693.
- Strauss, A. M. (2011). *Fondo de Riesgos Laborales de la Republica de Colombia*. Recuperado el 29 de 09 de 2018, de <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/Publicaciones/Guias/GUIA-TECNICA-EXPOSICION-FACTORES-RIESGO-OCUPACIONAL.pdf>
- T, M. C., Franco, J. M., & G., D. G. (09 de 2016). *Superintendencia de seguridad social del gobierno de Chile*. Recuperado el 25 de 09 de 2018, de SUCESO CL: https://www.suseso.cl/606/articles-19640_archivo_03.pdf
- UNIVERSIDAD LIBRE DE COLOMBIA. (s.f.). *UNILIBRE*. Recuperado el 28 de 09 de 2018, de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/10962/1.3%20MARCO%20CONCEPTUAL.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Zohar, D. (1980). Safety Climate in Industrial Organizations: Theoretical and Applied Implications. *Journal of Applied Psychology*.

ANEXOS

- SOLICITUD PARA LA APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS



Universidad Estatal de Milagro
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
CARRERA PSICOLOGÍA / LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA



Milagro, 21 de septiembre 2018

Doctor
Richard Ramírez Anormaliza
VICERRECTOR ACADÉMICO Y DE INVESTIGACIÓN

SE
AUTORIZA
Lo SOCIALIZADO

De mi consideración:

Reciba un atento y cordial saludo, de la Dirección de Carrera de Psicología. La presente tiene como propósito exponer que en razón al proceso de titulación de los estudiantes **JOSUE DANIEL CORTEZ PAREDES CI: 0942127135** y **ERICKA PATRICIA LOPEZ ALVARADO CI: 0942116989** con el tema de Tesis "RIESGOS PSICOSOCIALES Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO", que se encuentran laborando, solicito a usted, y por su digno intermedio, se les conceda la respectiva autorización para poder proceder a la toma de los instrumentos correspondientes, al levantamiento de información:

- Cuestionario **SUSESO-ISTAS 21**, que sirven para medir los riesgos psicosociales del área de trabajo.
- Escala de satisfacción en el trabajo, de Tegni Grajales y Edgar Araya.

En base a lo expuesto, y considerando el valioso aporte que usted cultiva en los egresados de la Institución, con la finalidad del cumplimiento de los requisitos previo a la graduación de los interesados, anticipo mi sincero agradecimiento.

Atentamente,


Ps. Erika Almeida Monge MSc.

DIRECTORA DE LA CARRERA DE PSICOLOGIA


Ps. Magdalena Guirre Plas
TUTORA DE TESIS

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO


FACULTAD CIENCIAS SOCIALES
DIRECCION DE LA CARRERA
PSICOLOGIA / LICENCIATURA EN PSICOLOGIA

- **CUESTIONARIO SUSESSO ISTAS 21 (VERSION BREVE).**

Instituto de Seguridad Laboral | 1

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

(Versión Breve)

Instrucciones para completar el cuestionario

1. Se recomienda leer detenidamente cada pregunta antes de responder.
2. Utilice lápiz pasta para marcar sus alternativas.
3. Este cuestionario está diseñado para identificar y medir todas aquellas condiciones de trabajo del ámbito psicosocial que pueden representar un riesgo para la salud y el bienestar de las personas trabajadoras.
4. Este cuestionario mide la exposición a 18 factores psicosociales derivados de la organización del trabajo y 2 factores de doble presencia y permite conocer cómo está cada uno de ellos en su trabajo.
5. Las preguntas tienen varias opciones de respuesta y le pedimos que señale con una «X» la respuesta que considere que describe mejor su situación (por ejemplo, escogiendo una sola opción entre las posibles respuestas: «siempre / muchas veces / algunas veces / sólo alguna vez / nunca»).
6. Para lograr un adecuado diagnóstico sobre la percepción de riesgos de su organización, es imprescindible que usted responda sinceramente.
7. Tenga presente que no existen respuestas correctas o incorrectas.
8. La aplicación total de la encuesta demora alrededor de 15 a 20 minutos.
9. Concéntrese y no converse mientras responda la encuesta, recuerde que lo que importa es su opinión respecto de los distintos temas.
10. Utilice el espacio de la última página para cualquier comentario respecto a este cuestionario.

Muchas gracias por su colaboración

Departamento de Prevención de Riesgos Laborales

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas

Nº	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	0	1	2	3	4
2	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?	4	3	2	1	0
3	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?	4	3	2	1	0
4	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?	4	3	2	1	0
5	¿Su trabajo requiere atención constante?	4	3	2	1	0
SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 1 a 5 = puntos						

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades

Nº	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	0	1	2	3	4
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?	0	1	2	3	4
8	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?	0	1	2	3	4
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	0	1	2	3	4
10	¿Siente que su empresa tiene una gran importancia para usted?	0	1	2	3	4
SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 6 a 10 = puntos						

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	0	1	2	3	4
12	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?	4	3	2	1	0
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?	0	1	2	3	4
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	0	1	2	3	4
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	0	1	2	3	4
SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 11 a 15 = puntos						

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado por si le despiden o no le renuevan el contrato?	4	3	2	1	0
17	¿Está preocupado por si le cambian de tareas contra su voluntad?	4	3	2	1	0
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	0	1	2	3	4
SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 16 a 18 = puntos						

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión de Doble Presencia

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza, ¿se quedan sin hacer?	4	3	2	1	0
20	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	4	3	2	1	0
SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 19 y 20 = puntos						

ANALICE E INTERPRETE USTED MISMO LOS RESULTADOS

Cada pregunta de la encuesta tiene 5 opciones de respuesta, con una puntuación de 0 a 4, de forma tal que el mayor puntaje indica un mayor riesgo en esa dimensión.

• **Categorías de puntajes por terciles**

De acuerdo con el resultado de la aplicación de este instrumento, los puntajes se separan en terciles, para cada una de las dimensiones y sub-dimensiones.

Esto permite clasificar en los rangos "bajo", "medio" y "alto" la exposición a cada uno de los factores de riesgo psicosocial evaluados por este instrumento.

Esta clasificación se presenta en la siguiente tabla:

Dimensiones Psicosociales	Tu puntaje	Puntaje población de referencia		
		Bajo	Medio	Alto
Exigencias Psicológicas		De 0 a 8	De 9 a 11	De 12 a 20
Trabajo Activo y Posibilidad de Desarrollo		De 0 a 5	De 6 a 8	De 9 a 20
Apoyo Social en Empresa		De 0 a 3	De 4 a 6	De 7 a 20
Compensaciones		De 0 a 2	De 3 a 5	De 6 a 12
Doble presencia		De 0 a 1	De 2 a 3	De 4 a 8

Entonces, estos intervalos significan:

- **Bajo:** nivel de exposición psicosocial más favorable para la salud
- **Medio:** nivel de exposición psicosocial intermedio
- **Alto:** nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud

Si en algún apartado la puntuación obtenida te sitúa en el intervalo Alto, vuelva a leer las preguntas de este apartado, éstas le dan pistas de cuál puede ser el origen del problema y lo ayudarán a interpretar los resultados.

- **MODELO APLICADO**

PROYECTO DE INVESTIGACION “RIESGOS PSICOSOCIALES Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIIDAD ESTATAL DE MILAGRO”

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

AREA:

EDAD:

SEXO:

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas

Nº	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	0	1	2	3	4
2	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?	4	3	2	1	0
3	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?	4	3	2	1	0
4	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?	4	3	2	1	0
5	¿Su trabajo requiere atención constante?	4	3	2	1	0
SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 1 a 5 = puntos						

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades

Nº	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	0	1	2	3	4
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?	0	1	2	3	4
8	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?	0	1	2	3	4
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	0	1	2	3	4
10	¿Siente que su empresa tiene una gran importancia para usted?	0	1	2	3	4
SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 6 a 10 = puntos						

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	0	1	2	3	4
12	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?	4	3	2	1	0
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?	0	1	2	3	4
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	0	1	2	3	4
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	0	1	2	3	4
SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 11 a 15 = puntos						

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado por si le despiden o no le renuevan el contrato?	4	3	2	1	0
17	¿Está preocupado por si le cambian de tareas contra su voluntad?	4	3	2	1	0
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	0	1	2	3	4
SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 16 a 18=..... puntos						

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión de Doble Presencia

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza, ¿se quedan sin hacer?	4	3	2	1	0
20	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	4	3	2	1	0
SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 19 y 20 = puntos						

- ESCALA DE SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO- MANUALPOR TEVNI GRAJALES Y EDGAR ARAYA

Escala del Grado de satisfacción en el trabajo entre empleados Universitarios

Con el fin de conocer su la forma como usted percibe su experiencia laboral en esta institución le rogamos contestar este cuestionario eligiendo la opción que mejor describe su experiencia personal. Cada una de las declaraciones tiene cinco posibles valores de respuesta según la siguiente escala de acuerdo o aprobación. Ponga una X en la columna que corresponda a su respuesta y que aparece a la derecha de cada declaración.

Totalmente en desacuerdo	Medianamente en desacuerdo	No lo tengo definido	Medianamente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Declaración	1	2	3	4	5
1. Trabajar en esta institución educativa me provee la <u>oportunidad</u> de perfeccionamiento.					
2. Trabajar en esta institución educativa me permite <u>progresar</u> y/o tener un <u>mejor</u> estatus.					
3. Mi trabajo me mantiene al día respecto de mi <u>profesión</u> .					
4. Dispongo del equipo <u>básico</u> necesario para <u>desarrollar</u> cómodamente <u>mis</u> funciones.					
5. El control que <u>siento</u> mi jefe me hace sentir <u>incómodo</u> .					
6. Habitualmente <u>mis</u> órdenes de mi jefe <u>instrucciones</u> que para mi no tienen sentido.					
7. Mi jefe es <u>comprensible</u> y/o amigable.					
8. Mi jefe <u>alaba</u> el trabajo bien hecho.					
9. He hecho amistades <u>duraderas</u> entre mis <u>colegas</u> .					
10. Disfruto de las <u>actividades</u> sociales que realizamos con mis colegas.					
11. Mis colegas me estimulan a hacer un mejor el trabajo.					
12. Me agradan las personas con quienes trabajo.					
13. Me siento abrumado por lo <u>complejo</u> de mi trabajo y/o por la enorme cantidad de actividades que debo desarrollar.					
14. Por lo general las actividades que <u>desarrollo</u> me <u>aburren</u> .					
15. Mi trabajo me permite la alegría de servir a los estudiantes.					
16. Mis tareas son rutinarias y hacen que trabaje <u>mecánicamente</u> .					
17. La estructura institucional desalienta mi originalidad y/o creatividad.					
18. Desarrollo este trabajo por que no he podido encontrar una vacante en el área de <u>mi</u> interés.					
19. Detesto y/o tengo antipatía hacia las personas con las que me relaciono en el trabajo.					
20. Me siento inseguro(a) en mi trabajo.					
21. Las condiciones de limpieza <u>generalmente</u> son adecuadas.					
22. El entorno físico es seguro.					

Muchas gracias por su colaboración

Escala de satisfacción en el trabajo- Manual
Por Tegni Grajales y Edgar Araya

Satisfacción en el trabajo

Satisfacción en el trabajo es la actitud general que desarrolla la persona ante el trabajo, el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables que se generan en el ambiente laboral respecto a la forma como asuntos como desarrollo profesional, relación con el jefe, relación con los compañeros, desarrollo de la función permanencia laboral y condiciones físicas de trabajo.

Según Robbins (1994), Feldman y Arnold (1995) la satisfacción en el trabajo está determinada por las condiciones laborales, las recompensas, las relaciones con los compañeros de trabajo a las que los empleados están expuestos. Además afirman que otros factores relacionados con la personalidad del empleado y con las características de la función que desempeña de igual manera intervienen en la percepción que el empleado tiene de su bienestar y complacencia en lo que hace.

Del mismo parecer son Feldman y Arnold (1995) quienes afirman que si la personalidad concuerda con la vocación elegida hay una mayor posibilidad de tener sujetos satisfechos.

Por su parte O'Reilly III (1991) dice que la satisfacción y el compromiso iniciales de un empleado hacia su trabajo están asociados con las características intrínsecas extrínsecas del trabajo así como con las decisiones basadas en las preferencias internas.

Robbins (1994) apela a la intuición para señalar que a medida que el tamaño del grupo aumenta, las oportunidades de participación e interacción social disminuyen así como la capacidad de la persona para identificarse con los objetivos del grupo. De la misma manera las probabilidades de conflicto intergrupar se incrementan, si como la posibilidad de que se formen subgrupos que dividan el conjunto.

Expresado de la manera más simple, la satisfacción laboral es el grado en que la persona siente agrado por su trabajo (Spector, 1997). La satisfacción en el trabajo es una actitud importante siendo que para el empleado ésta tiene relaciones con respecto al bienestar personal (Judge y Hulin, 1993) y a la satisfacción en la vida (Judge y Thurman, 1993).

La satisfacción en el trabajo ha sido conceptualizada y operacionalizada tanto como un constructo global como un constructo multifacético. Uno de los instrumentos más conocidos y utilizados es el Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) que considera la satisfacción en el trabajo desde la perspectiva intrínseca y la extrínseca (Hirschfeld, 1980).

Formas de aplicación y corrección

La escala de satisfacción en el trabajo consiste en un valor compuesto por los valores de respuestas ofrecidas a un conjunto de declaraciones. Se recomienda utilizar en trabajos de investigación de encuesta como una medida de actitud respecto a conjunto de personas. Su aplicación puede ser tanto en grupo como de manera individual y se espera que la persona responda conforme su realidad personal. Se recomienda que la persona que aplica el instrumento no sea un supervisor o de mando directo sobre las personas que contestan. Para una mejor efectividad al aplicar el instrumento es importante garantizar el anonimato y la confidencialidad de las respuestas. El tiempo requerido para contestar es de entre 5 y 10 minutos. Cada una de las declaraciones tiene cinco posibles valores de respuesta según la siguiente escala de acuerdo o aprobación.

Totalmente en desacuerdo	Medianamente en desacuerdo	No lo tengo definido	Medianamente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

La puntuación de la escala es el resultado de sumar todos los puntos o grados de acuerdo anotados en las declaraciones correspondientes. Siendo que algunas de las declaraciones tienen un sentido negativo respecto al compromiso con la institución, los valores de sus respuestas deben ser recodificadas de manera que el totalmente de acuerdo el menor valor (1) y el totalmente en desacuerdo el valor más alto (5). Las declaraciones cuyas respuestas necesitan esta recodificación son: 5, 6, 13, 14, 16, 17, 18, 19 y 20. Una vez

Escala de satisfacción en el trabajo- Manual
Por Tevni Grajales y Edgar Araya

recodificadas estas respuestas y hecha una suma total por individuo se deberá obtener un valor total entre 22 y 110 puntos siendo este último el mayor grado de satisfacción laboral.

Análisis de factores

Este instrumento se aplicó en 1999 a profesores y empleados de tiempo completo que trabajan en instituciones educativas de nivel superior dependientes patrocinadas por la Iglesia Adventista del Séptimo Día y ubicadas en Latinoamérica y España. Se trata de 456 administrativos, profesores y empleados de oficina relacionados con el área académica. Sus edades se ubican entre 21 y 75 años, el 56% son varones. En lo que respecta a su preparación académica el 45 % tienen licenciatura, 30 % maestría y 8 % doctorado el resto tienen preparación preuniversitaria. En lo que a tiempo de servicio se refiere el 19% estaban en sus primeros cinco años, el 42% entre seis y veinte años de experiencia y el resto son de mayor antigüedad.

Tabla 1
Datos estadísticos relacionados con las condiciones básicas del análisis confirmatorio.

Asunto	Estadística
Numero de casos	456
Coefficiente KMO	.85526
Prueba de esfericidad de Bartlett = 2760.3137	Sig. = .0000

La técnica estadística utilizada fue el análisis confirmatorio de factores las tablas No. 1 y la contienen los datos relacionados con la prueba de adecuación de la muestra, los resultados de la prueba de esfericidad y las estadísticas correspondientes a cada factor. Después de una rotación varimax de seis factores se observó que estos corresponden a un análisis lógico el cual atribuye a cada factor las correspondientes características de: desarrollo profesional, relación con compañeros, desarrollo de la función, permanencia y condiciones físicas del trabajo. En la tabla No. 2 se presentan las cargas factoriales correspondientes

Tabla 1a
Datos estadísticos correspondientes a los factores obtenidos.

Factores	No. ítems	Eigenvalue	% de varianza	% Varianza acumulada	Alpha de Cronbach
F1. Desarrollo profesional	4	5.69665	25.9	25.9	.7712
F2. Relación con el jefe	4	1.96265	8.9	34.8	.7425
F3. Relación con compañeros	4	1.48284	6.7	41.6	.6885
F4. Desarrollo de la función	5	1.29057	5.9	47.4	.5829
F5. Permanencia	3	1.22146	5.6	53.0	.5521
F6. Condiciones físicas	2	1.14427	5.2	58.2	.6586
Escala total	22			58.2	.8557

La satisfacción en el trabajo de los empleados utilizados para desarrollar esta escala tiene una media = 88.02 con desviación estándar de 10.25 y una mediana = 88. El valor mínimo obtenido es 55 y el máximo 110, el sesgo de la distribución es -.3592 y la curtosis = -.2092 según se puede observar en la figura No. 1 en la que aparece la distribución de la muestra observada. Las figuras No. 2a y 2b presentan la distribución según se representa para varones y mujeres respectivamente.

Escala de satisfacción en el trabajo- Manual
Por Teyni Grajales y Edgar Araya

- **MODELO APLICADO**

PROYECTO DE INVESTIGACION “RIESGOS PSICOSOCIALES Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIIDAD ESTATAL DE MILAGRO”

ESCALA DEL GRADO DE SATIFACCIÓN EN EL TRABAJO ENTRE EMPLEADOS UNIVERSITARIOS

Totalmente en desacuerdo	Medianamente en desacuerdo	No lo tengo definido	Medianamente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Declaración	1	2	3	4	5
1. Trabajar en esta institución educativa me provee la oportunidad de perfeccionamiento.					
2. Trabajar en esta institución educativa me permite progresar y/o tener un mejor estatus.					
3. Mi trabajo me mantiene al día respecto de mi profesión.					
4. Dispongo del equipo básico necesario para desarrollar cómodamente mis funciones.					
5. El control que ejerce mi jefe me hace sentir incomodo.					
6. Habitualmente recibo de mi jefe instrucciones que para mi no tienen sentido.					
7. Mi jefe es comprensible y/o amigable.					
8. Mi jefe alaba el trabajo bien hecho.					
9. He hecho amistades duraderas entre mis colegas.					
10. Disfruto de las actividades sociales que realizamos con mis colegas.					
11. Mis colegas me estimulan a hacer un mejor el trabajo.					
12. Me agradan las personas con quienes trabajo.					
13. Me siento abrumado por lo complejo de mi trabajo y/o por la enorme cantidad de actividades que debo desarrollar.					
14. Por lo general las actividades que desarrollo me aburren.					
15. Mi trabajo me permite la alegría de servir a los estudiantes					
16. Mis tareas son rutinarias y hacen que trabaje mecánicamente.					
17. La estructura institucional desalienta mi originalidad y/o creatividad.					
18. Desarrollo este trabajo por que no he podido encontrar una vacante en el área de mi interés.					
19. Detesto y/o tengo antipatía hacia las personas con las que me relaciono en el trabajo.					
20. Me siento inseguro(a) en mi trabajo.					
21. Las condiciones de limpieza generalmente son adecuadas.					
22. El entorno físico es seguro.					

Urkund Analysis Result

Analysed Document: extracto_20181016231954 Josue y Erika.docx (D42785550)
Submitted: 10/19/2018 3:36:00 PM
Submitted By: caguirrep@unemi.edu.ec
Significance: 0 %

Sources included in the report:

Instances where selected sources appear:

0



REGISTRO DE ACOMPAÑAMIENTOS

Inicio: 10-07-2018 Fin 15-01-2019

FACULTAD CIENCIAS SOCIALES

CARRERA: PSICOLOGIA

Línea de investigación: ORGANIZACIONES Y TRABAJOS - ORGANIZACIONAL SOCIAL

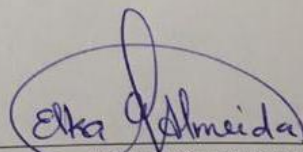
TEMA: RIESGOS PSICOSOCIALES Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

ACOMPAÑANTE: AGUIRRE PLUAS CLEMENCIA MAGDALENA

DATOS DEL ESTUDIANTE			
Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	CÉDULA	CARRERA
1	CORTEZ PAREDES JOSUE DANIEL	0942127135	PSICOLOGIA
2	LOPEZ ALVARADO ERICKA PATRICIA	0942116989	PSICOLOGIA

Nº	FECHA	HORA		Nº HORAS	DETALLE
1	2018-08-08	Inicio: 06:25 a.m.	Fin: 08:25 a.m.	2	REVISIÓN DEL TEMA DE LA TESIS
2	2018-13-08	Inicio: 16:06 p.m.	Fin: 18:06 p.m.	2	CORRECCIÓN Y ESTABLECIMIENTO DE TEMAS DE TESIS
3	2018-30-08	Inicio: 06:29 a.m.	Fin: 08:29 a.m.	2	REVISIÓN DE TEMAS Y VARIABLES DE TESIS, E INSTRUMENTOS DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN
4	2018-04-09	Inicio: 16:13 p.m.	Fin: 18:13 p.m.	2	REVISIÓN DE INTRODUCCIÓN, METODOLOGÍA E INSTRUMENTOS DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN
5	2018-20-09	Inicio: 08:56 a.m.	Fin: 10:56 a.m.	2	REVISIÓN DEL MARCO TEÓRICO
6	2018-25-09	Inicio: 14:52 p.m.	Fin: 16:52 p.m.	2	REVISIÓN DE INSTRUMENTOS DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN
7	2018-28-09	Inicio: 16:44 p.m.	Fin: 18:44 p.m.	2	REVISIÓN DE AVANCE TESIS: MARCO TEÓRICO Y PROCESAMIENTO DE RESULTADOS
8	2018-01-10	Inicio: 15:05 p.m.	Fin: 17:05 p.m.	2	REVISIÓN DE AVANCE DE TESIS, MARCO CONCEPTUAL Y REVISIÓN DE VARIABLES
9	2018-05-10	Inicio: 14:43 p.m.	Fin: 16:43 p.m.	2	REVISIÓN DE OBJETIVOS E HIPÓTESIS DE LA TESIS
10	2018-09-10	Inicio: 18:08 p.m.	Fin: 20:08 p.m.	2	REVISIÓN DE INGRESOS DE DATOS Y PROCESAMIENTO DE RESULTADOS


 AGUIRRE PLUAS CLEMENCIA MAGDALENA
 PROFESORIA)


 ALMEIDA MONGE ELKA JENNIFER
 DIRECTORA(A)


 CORTEZ PAREDES JOSUE DANIEL
 ESTUDIANTE


 LOPEZ ALVARADO ERICKA PATRICIA
 ACOMPAÑANTE

Dirección: Cda. Universitaria Km. 1 1/2 vía km. 26
 Conmutador: (04) 2715081 - 2715079 Ext. 3107
 Telefax: (04) 2715187
 Milagro • Guayas • Ecuador

VISIÓN
 Ser una universidad de docencia e investigación.

MISIÓN
 La UNEMI forma profesionales competentes con
 ética proactiva y valores éticos, desarrolla
 investigación relevante y oferta servicios que
 demanda el sector externo, contribuyendo al
 desarrollo de la sociedad.

